Klanttevredenheidsonderzoek

Accountancy Van As BVBA



1-4-2018

Inhoudsopgave

A. Cedeo-erkenning

B. Klanttevredenheidsonderzoek Opdrachtgevers

C. Conclusie

A. Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn vele duizenden commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen en (potentiële) deelnemers 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 bedrijfsadvies en intensieve begeleiding door middel van coaching. Om zicht te bieden op instituten en bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, bedrijfsadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers en deelnemers van deze diensten.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:
- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:
- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en deelnemers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 “Bedrijfsadvies”

Erkenningen hebben een geldigheid van 1 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.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en deelnemers, 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
  - 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 klanttevredenheidonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

5. Onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Accountancy Van As BVBA gevestigd te Kortrijk, België.

Voor het onderzoek onder de opdrachtgevers zijn 22 relaties benaderd om aan het onderzoek deel te nemen. Hiervan hebben 6 relaties (27,27%) de vragenlijst compleet ingevuld.

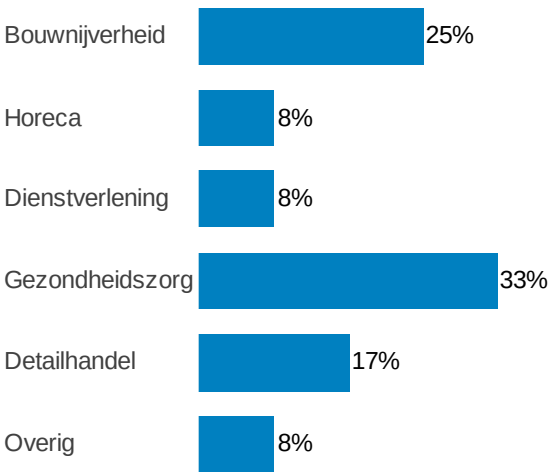
B. Klanttevredenheidsonderzoek Opdrachtgevers

Algemene vragen

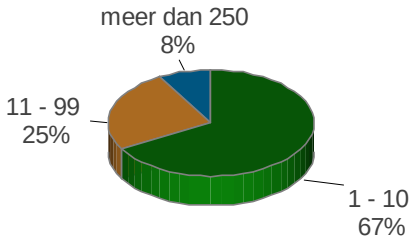
1. Wat is uw functie?

huisarts
stat. zaakvoerder
zaakvoerder
tandarts (zaakvoerder BVBA)
bestuurder
kinesitherapeut
zaakvoerder
zaakvoerder
CEO via managementvennootschap
zaakvoerder
zaakvoerder
zelfstandig

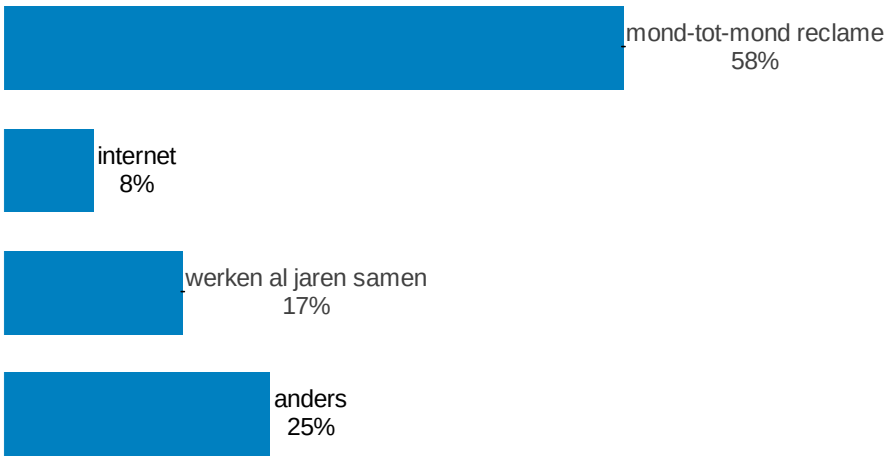
2. In welke sector bent u werkzaam?



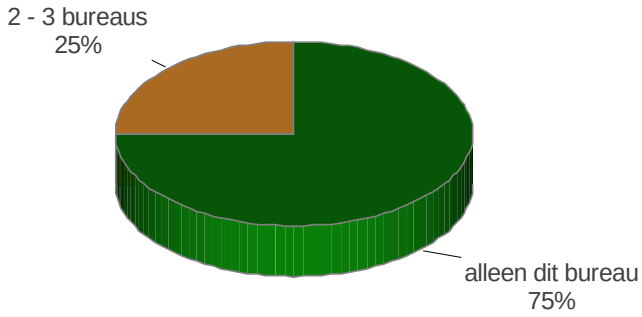
3. Hoeveel medewerkers zijn er werkzaam binnen uw organisatie?



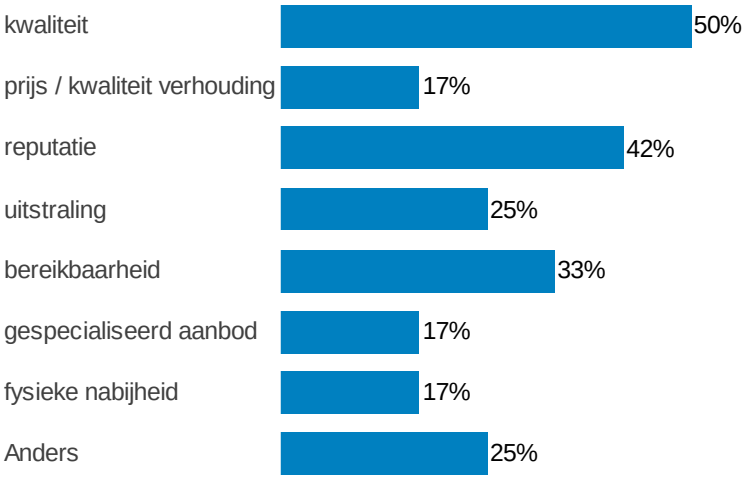
4. Hoe heeft u dit bureau gevonden? (meerdere antwoorden mogelijk)



5. Bij hoeveel bureaus heeft u informatie ingewonnen voor u uw keus maakte voor dit adviestraject?

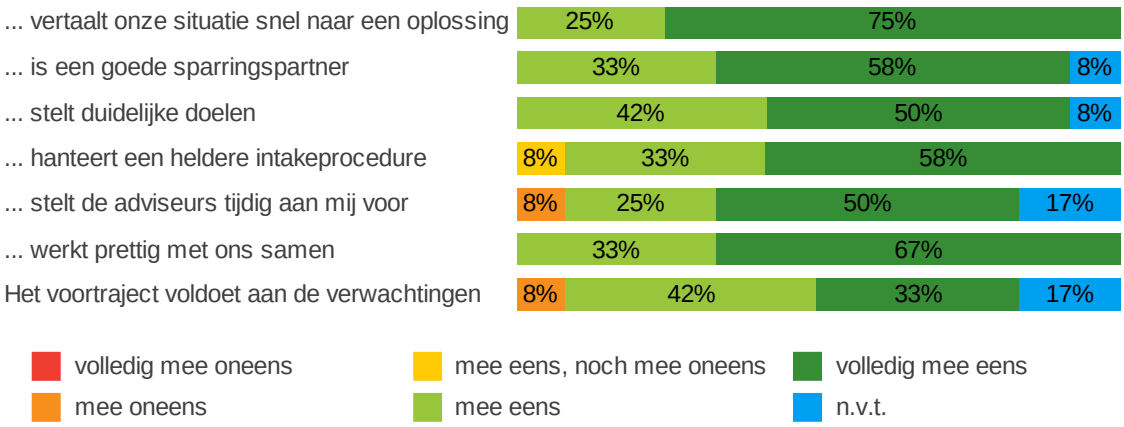


6. Waarom heeft u voor dit bureau gekozen? (meerdere antwoorden mogelijk)



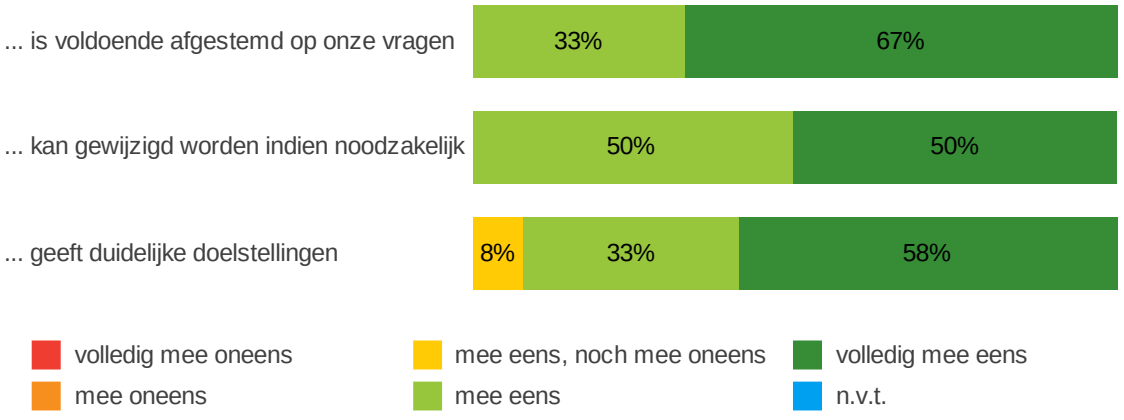
7. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

Het bureau ...



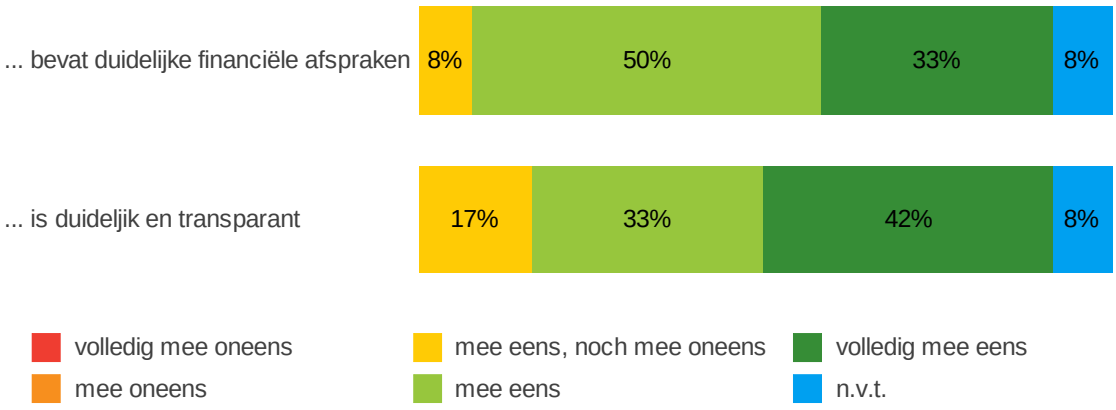
8. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

Het plan van aanpak ...

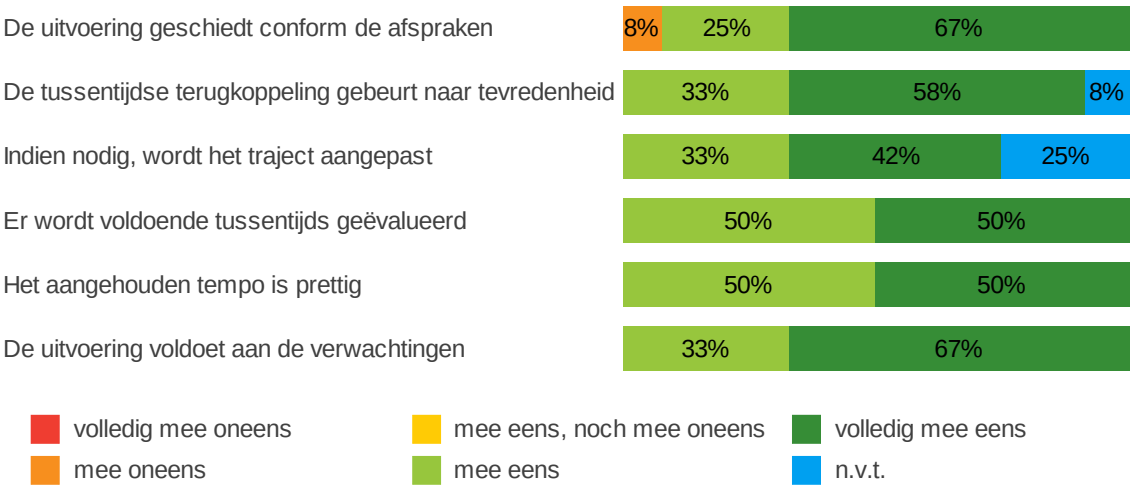


9. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

De offerte ...

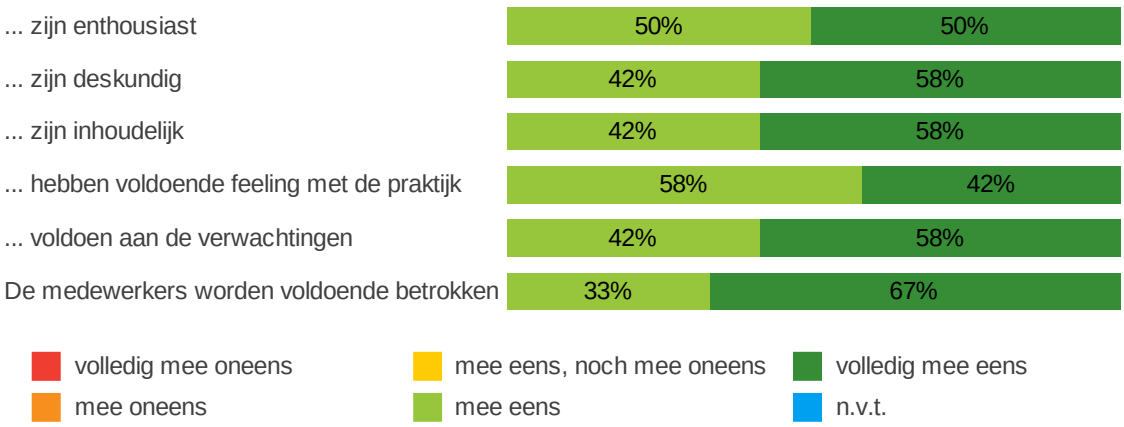


10. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

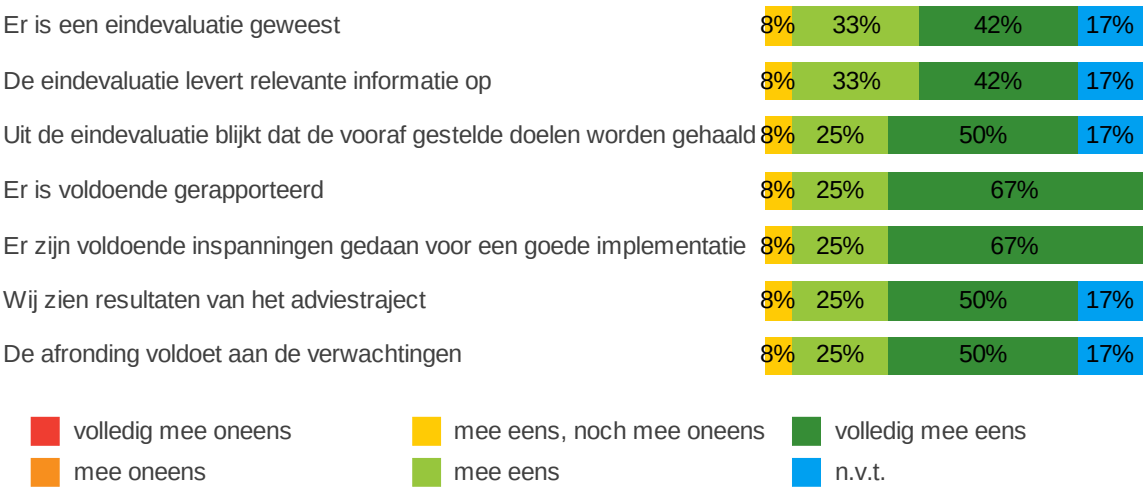


11. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

De adviseurs ...



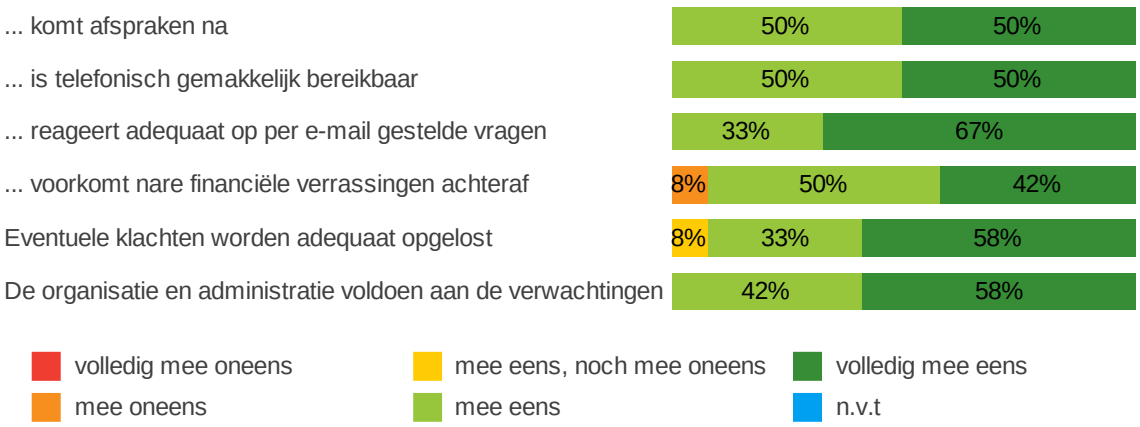
12. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?



Organisatie & Administratie

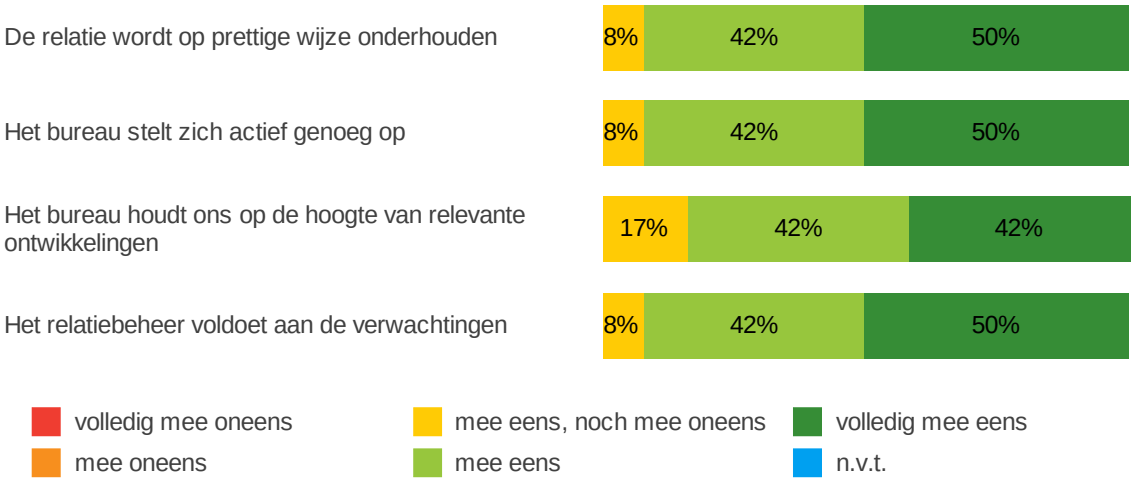
13. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

Het bureau ...



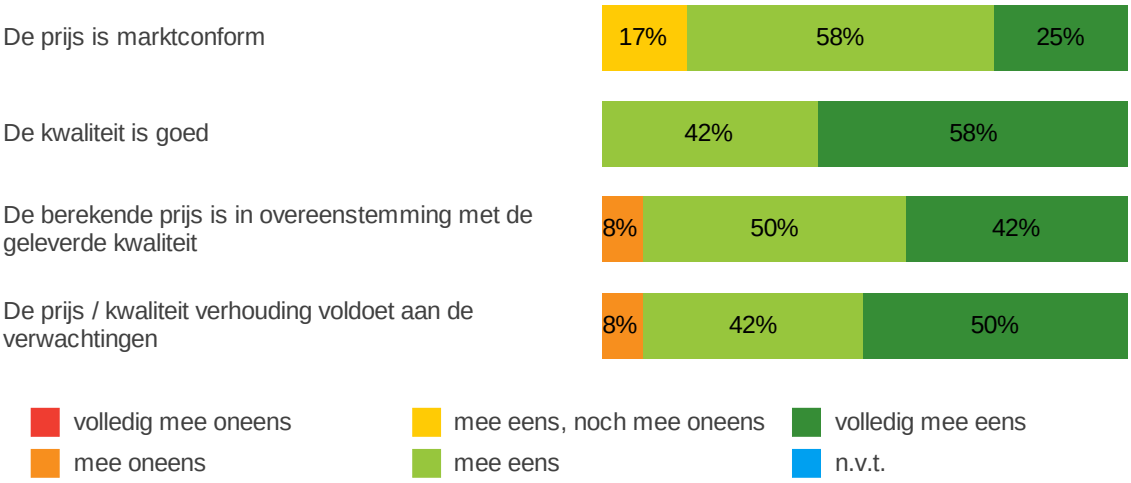
Relatiebeheer

14. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?



Prijs / Kwaliteit verhouding

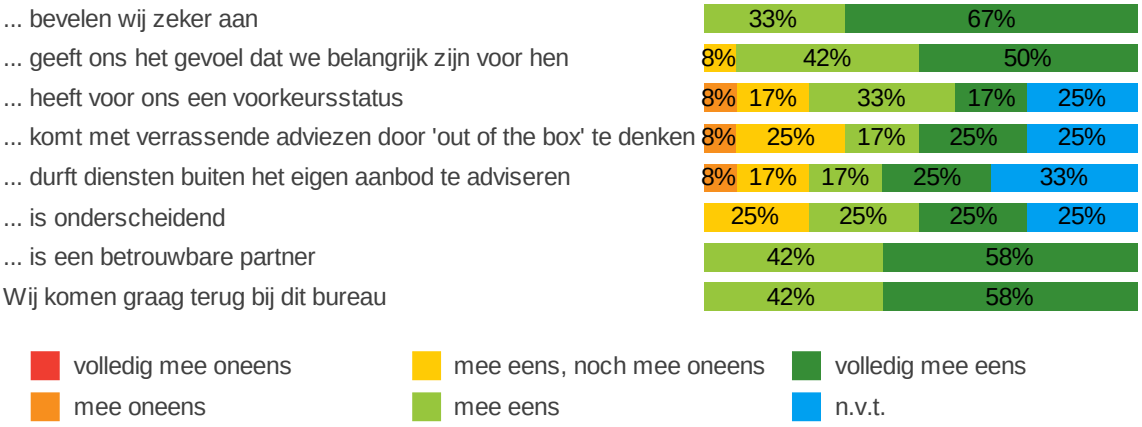
15. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?



Tevredenheid & Samenwerking

16. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

Het bureau ...



17. Wat beschouwt u als de sterke punten van het bureau? (maximaal 2)

snelle reactie bij vragen, deskundigheid
zeer correct
bereikbaarheid en snelle service
deskundig, persoonlijke aanpak
veel expertise, toegankelijk
heel snel antwoord op alle vragen, vriendelijke mensen
zeer bekwaam in hun vak en goed aanspreekbaar
bereikbaarheid telefonisch, betrouwbaarheid
snelle acurate info en hulp
kwaliteit
klantgericht, vakkennis

18. Wat beschouwt u als de zwakke punten van het bureau? (maximaal 2)

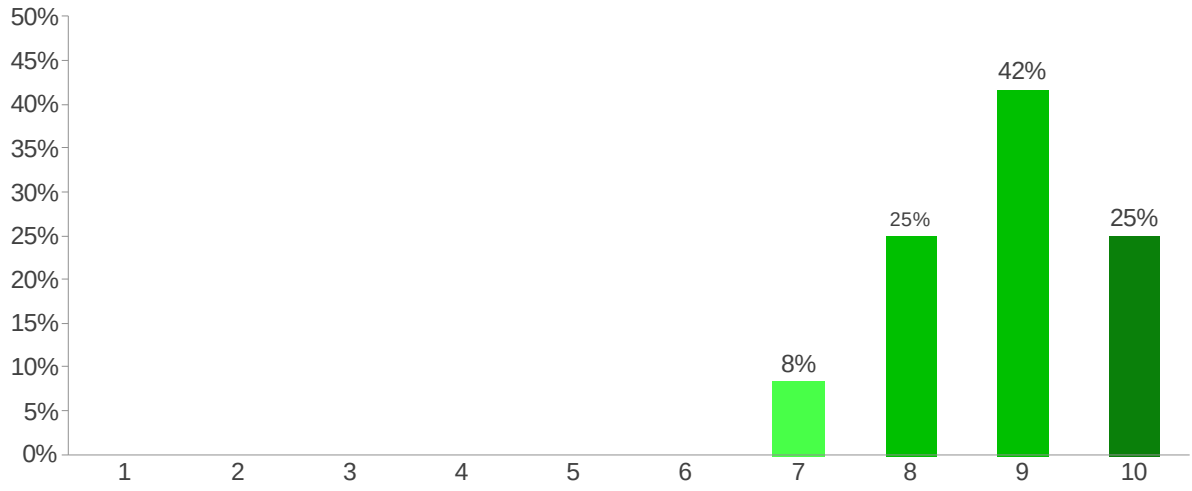
wanneer alles gewoon loopt, hoor of zie je niet veel van het bureau
onduidelijke communicatie voor niet-financieel opgeleide klanten
toekomstgericht, hopelijk worden klanten geen nummer bij een verdere groei
de prijs is aan de hoge kant en veel hoger dan ik oorspronkelijk had verwacht/afgesproken
niet goedkoop, maar wel zijn prijs waard

19. Heeft u nog andere opmerkingen?

ga zo door
top accountancy bureau, aanrader voor anderen

Tevredenheid totaal

20. Kunt u tot slot een algeheel cijfer geven die uw tevredenheid met dit bureau weerspiegelt?



C. Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van één 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
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo