

Klanttevredenheidsonderzoek

Fiscaliade

23-03-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Fiscaliade 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.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

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 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 en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarden zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 3

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				66%	34%
Opleiders				66%	34%
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie					
Natraject				66%	34%
Organisatie en Administratie				66%	34%
Relatiebeheer				100%	
Prijs-kwaliteitverhouding				66%	34%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				66%	34%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op een aantal maatwerktrajecten die door Fiscaliade zijn verzorgd. Aan dit onderzoek hebben drie referenten deelgenomen. Zij zijn allemaal erg enthousiast over de manier waarop door Fiscaliade vorm is gegeven aan het voortraject. De respondenten hebben in eerste instantie voor Fiscaliade gekozen op basis van eigen eerdere ervaringen of door goede ervaringen van anderen: "Ik hoorde van mijn collega's dat ze erg tevreden waren en nadat ik wat onderzoek op internet had gedaan, besloot ik contact met ze te zoeken". Zij hebben allemaal een of meerdere gesprekken gevoerd om de wensen en leerbehoeften te bespreken en deze gesprekken worden als "interessant" en "informatief" beschreven. Een van de respondenten vertelt: "Mijn contactpersoon bij Fiscaliade kan heel goed luisteren en doorvragen. Na afloop van de voorgesprekken wist hij dan ook goed wat er voor ons belangrijk was en kon hij een programma op maat bieden". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma is naar tevredenheid van alle geïnterviewden. Zij geven aan dat er in de offerte duidelijk wordt beschreven wat er aan de orde zal komen en ook worden de bijbehorende kosten genoeg gespecificeerd. “We hadden natuurlijk besproken wat we wilden en dit zag ik, gelukkig, ook terug in de offerte. Toen ik hier nog een vraag over had, werd ik weer vriendelijk te woord gestaan en werd er een goede uitleg gegeven,” zo voegt een van de referenten hieraan toe. Een andere referent zegt nog over hetzelfde onderwerp: “Het ging bij ons om een specifieke workshop en daarbij was niet echt een zeer uitgebreide beschrijving nodig. Wat ik van tevoren te zien kreeg, was voor mij genoeg. Ik kon mij hierin vinden en kreeg een goed beeld van wat ons te wachten stond”.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Fiscaliade de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht, ruim dertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. “Ik had van tevoren bepaalde verwachtingen en deze zijn ruimschoots waargemaakt,” zo vertelt een van de tevreden referenten. De geïnterviewden vinden dat de bijeenkomsten goed georganiseerd zijn en dat er voldoende inzet van de deelnemers wordt gevraagd: “Het was een interactieve bijeenkomst, met veel tijd en ruimte voor oefenen en toepassen”. Verder geven de respondenten nog aan dat de gevolgde bijeenkomst voldoende handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk: “Het was bij uitstek praktisch, de stof kon naadloos en direct worden gebruikt door de deelnemers. Dat was ook het doel van de workshop en mede dankzij de inhoud van workshop en de vaardigheden van de docent, is dit helemaal gelukt”.

Opleiders

De opleiders en/of trainers die door Fiscaliade worden ingezet, zijn naar de wens van de geïnterviewden. Zij zijn hier zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “Ik ben zeer te spreken over de trainers. We konden vooraf bespreken wat onze wensen waren en hier werd tijdens de training ook echt op teruggekomen, enkele voorbeeldcases konden zo uit onze praktijk komen. Dat maakt het heel herkenbaar”, “Professioneel en vriendelijk. Dat zijn de omschrijvingen die me nu zo even te binnen schieten en dat zijn natuurlijk prettige competenties voor een docent” en “De trainer lette goed op de groepsdynamiek, niemand kon achterover leunen. Dit deed hij wel op een leuke manier, iedereen had gewoon zin om mee te doen”.

Trainingsmateriaal

Alle referenten zijn tevreden over het trainingsmateriaal dat Fiscaliade aan de deelnemers beschikbaar stelt. “Het is altijd fijn om iets te hebben waarnaar je terug kan kijken als de training voorbij is. Niet alles blijft in een keer hangen. Ook was het prettig dat onze eigen inbreng in het materiaal terug was te zien,” aldus een van deze tevreden deelnemers. Een andere respondent zegt nog over hetzelfde onderwerp: “Het materiaal was actueel en sloot goed aan bij wat er door de trainer besproken werd. Daarnaast zag het materiaal er ook gewoon netjes en goed verzorgd uit”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de tevreden referenten over dit onderwerp wordt gedacht.

Accommodatie

Dit onderwerp blijft hier buiten beschouwing.

Natraject

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject zoals daar door Fiscaliade vorm aan wordt gegeven. Zij zijn van mening dat Fiscaliade genoeg zorg besteedt aan het natraject en dat hier op een prettige manier mee wordt omgegaan. Een van deze respondenten legt uit: “Na afloop van de training heeft er een evaluatie onder de deelnemers plaatsgevonden. De uitkomsten hebben we met elkaar besproken. Dat vond ik erg goed en nuttig. Nu weet ik dat bepaalde kleine punten in de toekomst anders zullen worden aangepakt”. De overige tevreden deelnemers hebben soortgelijke commentaren, met name de gelijkwaardigheid in de evaluatiegesprekken wordt als een positief punt door hen naar voren gebracht.

Organisatie en Administratie

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de respondenten ook over het onderwerp 'organisatie en administratie' erg te spreken. Iedereen geeft hier een score van tevreden tot zelfs zeer tevreden. Geen van de respondenten heeft op dit vlak problemen ondervonden, sterker nog ze hebben hier de nodige complimenten over. Zo zegt een van de geïnterviewden: "Na ons eerste oriënterende telefoongesprek zijn er diverse contactmomenten geweest waarin we informatie hebben uitgewisseld. Fiscaliade heeft hier altijd de leiding in gehouden en ervoor gezorgd dat ze de juiste input van ons kregen". Een andere referent zegt: "We worden goed geïnformeerd en op de hoogte gehouden. De offerte was duidelijk en de factuur stemde hier mee overeen". Een andere referent noemt de flexibiliteit van het bureau als sterk punt: "Door ziekte, nog voor de corona-perikelen, hadden wij intern te maken met wat problemen. Fiscaliade deed er alles aan om ons ook hierin zo goed mogelijk te ondersteunen en een passende oplossing te vinden".

Relatiebeheer

De respondenten zijn eensgezind in hun oordeel over het relatiebeheer zoals dat door Fiscaliade wordt onderhouden; ze zijn hier tevreden over. "Ze hebben hier een goede weg in gevonden. Ik ontvang met enige regelmaat een mail en als ik zelf het initiatief wil nemen, wordt hier snel op gereageerd," zo vindt een van deze referenten. Een andere respondent zegt: "De contacten met Fiscaliade verlopen prettig, ze lijken goed aan te voelen waar wij behoefte aan hebben en overspoelen ons niet met berichten. Ook weet ik ze zelf wel te vinden als ik tussentijds tegen iets aanloop, de specialisten van Fiscaliade staan ons echt goed bij".

Prijs-kwaliteitverhouding

Ook over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de geïnterviewden te spreken. "Fiscaliade is zeker niet goedkoop maar ze bieden wel goede kwaliteit. Voor mij rechtvaardigt dit de vrij stevige prijzen die worden gevraagd, met name door het persoonlijke en op maat gerichte pakket dat wordt geboden," zo zegt een van de referenten over dit onderdeel. Een andere respondent zegt: "Het is zeker niet goedkoop maar in de offerte wordt duidelijk beschreven wat er wordt geboden en waar die kosten vandaan komen. Door deze transparantie heb ik wel begrip voor de prijzen die worden gevraagd". Deze citaten zijn een goede verklaring voor de scores die aan dit onderwerp worden gegeven.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Fiscaliade kan worden geconcludeerd dat er een grote tevredenheid is onder de afnemers die hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Zij noemen de klantvriendelijkheid en de grote fiscale en juridische kennis bij de specialisten als twee bijzonder sterke punten. "Wat ik heel prettig vind, is dat je je nooit hoeft te generen als je bepaalde vragen hebt. Er wordt altijd op een respectvolle en serieuze manier met onze vragen omgegaan". Maar natuurlijk speelt het niveau en de kwaliteit van de trajecten ook een belangrijke rol in de waardering: "We hebben echt veel aan hun ondersteuning gehad, dat hadden we zonder Fiscaliade nooit zo aangepakt". Alle respondenten zijn dan ook dermate tevreden over het gehele traject dat ze ook zeggen in de toekomst graag gebruikt te blijven maken van de diensten van Fiscaliade. Ook zouden zij de diensten aanbevelen aan derden: "Als dit ter sprake komt, zal ik mijn enthousiasme niet onder stoelen of banken steken. Ik ben echt tevreden en dat mogen anderen ook weten".

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal②			10%	50%	10%
Accommodatie③					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer④			10%	50%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	50%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen kan hier iets over zeggen
- ③ Dit onderdeel blijft hier buiten beschouwing
- ④ Niet alle referenten hebben hier een mening over
- ⑤ Niet alle referenten hebben zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal open opleidingen/cursussen van Fiscaliade hebben tien referenten deelgenomen. Een meerderheid van hen kent Fiscaliade via hun werkgever en een deel van hen heeft al eerder trainingen bij deze aanbieder gevolgd: "Het is een preferred supplier van fiscale trainingen van mijn werkgever en daardoor maak ik regelmatig gebruik van hun cursusaanbod". Anderen zijn bij Fiscaliade terechtgekomen doordat zij van collega's over Fiscaliade hebben gehoord: "Een collega had goede ervaringen en maakte mij daarmee enthousiast". Alle referenten vinden dat er goede en duidelijke informatie is verschaft over onder meer de cursustijden, de data en de locatie: "Dit was allemaal duidelijk en bekend, het werd allemaal op tijd bevestigd door middel van mailtjes. Toen er van alles verzet moest worden door de corona-maatregelen, werd dit ook duidelijk gecommuniceerd". De manier waarop men zich voor de verschillende trainingen aan kan melden, stemt eveneens tot tevredenheid: "Dit was eenvoudig digitaal en telefonisch te regelen. Een fluitje van een cent". Meerdere referenten hebben vooraf een gesprek gehad met iemand van Fiscaliade. Hierin werd duidelijke uitleg gegeven over de training die de referent wilde gaan volgen. Ook werd en nadrukkelijk naar de wensen van de opdrachtgever/referenten gevraagd. Dit alles zorgt ervoor dat de respondenten eensgezind zijn in hun oordeel over dit onderdeel; ze zijn hier tevreden over.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de respondenten unaniem tevreden over het volgende onderdeel; het opleidingsprogramma. Alle respondenten vinden dat Fiscaliade van tevoren voldoende informatie heeft verschaft over de inhoud van trainingen/opleidingen. Ditzelfde geldt voor de informatie die over het niveau, de opzet en de doelstellingen van de trainingen is verschaft. Dit wordt door een van hen als volgt gemotiveerd: “Op de website is al behoorlijk veel informatie te vinden. Als je dit goed tot je neemt, kom je al veel te weten. In de voorgesprekken werden de puntjes op de i gezet en daardoor was het helemaal duidelijk voor mij”. Een andere referent zegt over dit zelfde onderwerp: “De opleidingsgids van Fiscaliade is overzichtelijk en gebruikersvriendelijk. Ik kan er goed mijn weg vinden maar heb ook wel eens aanvullend gebeld voor wat meer toelichting. Hier kreeg ik duidelijke antwoorden. Al met al goed geregeld dus”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de geïnterviewden wordt gedacht over het (open) opleidingsaanbod van Fiscaliade.

Uitvoering

De manier waarop Fiscaliade de verschillende opleidingen/trainingen ten uitvoer heeft gebracht, is naar tevredenheid van alle referenten. Veertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Zij geven als verklaring voor deze hoge waardering: het hoge niveau van de bijeenkomsten, de actualiteit die goed verwerkt wordt en de enthousiaste manier waarop de stof wordt overgedragen “Onderhoudend en informatief,” zo beschrijft een van de referenten het. Een van de tevreden deelnemers legt uit: “Het was een leerzame cursus waarbij je niet achterover kon leunen. Er werd echt inzet verwacht en juist door zo’n actieve werkhouding neem je veel meer op”. Veel van de respondenten geven aan dat er goed werd ingegaan op de vragen die leefden bij de deelnemersgroep. Verder wordt nog als positief punt van de gevolgde opleiding of training genoemd dat deze voldoende handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk: “Het was uitermate praktisch door de vele actuele cases en voorbeelden die werden behandeld”. Ook de manier waarop Fiscaliade om is gegaan met de beperkende maatregelen die in verband met Covid-19 waren afgekondigd, wordt hier ook nog door sommigen genoemd: “Ze hielden ons goed op de hoogte van de mogelijkheden en toonden flexibiliteit in hun manier van handelen. Heel professioneel”.

Opleiders

Over de opleiders/trainers die door Fiscaliade worden ingezet, zijn alle respondenten enthousiast. De respondenten zijn heel positief in hun oordeel; ze zijn hier allemaal tevreden tot zeer tevreden over. De trainers/docenten worden gewaardeerd om hun professionaliteit en de manier waarop ze de stof overbrengen. “De docent wist waar hij over sprak en kon dit larderen met praktijkvoorbeelden. Hierdoor worden de voorbeelden en uitleg die hierbij wordt gegeven veel levendiger en duidelijker. Dat is een groot pluspunt van de trainers van Fiscaliade,” aldus een van deze tevreden deelnemers. Veel andere referenten onderschrijven dit, de praktische insteek van de docent is voor hen een meerwaarde. Een van hen zegt hier nog over: “Een training valt of staat met goede docenten, zonder goede docent brengt een dergelijke training niks. In het geval van Fiscaliade zijn de trainers top, ze zijn berekend op hun taak en ze brengen de taaie en soms zelfs saaie stof enthousiast en gedreven”. Een andere respondent zegt tenslotte over de opleiders die door Fiscaliade worden ingezet het volgende: “Er was veel aandacht voor de individuele deelnemer. Dat had natuurlijk te maken met de groepsgrootte, die beperkt was, maar toch zeker ook met de capaciteiten van de docent. Deze had echt goed oog en oor voor ons”.

Trainingsmateriaal

Enkele referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal, zij onthouden zich daarom van het geven van een oordeel over dit onderwerp. Het trainingsmateriaal ziet er volgens een grote meerderheid van de overige ondervraagde deelnemers “netjes” en “goed verzorgd” uit. Er wordt hier gesproken over (digitale) sheets en links naar relevante websites. Een van de tevreden deelnemers legt uit: “Het cursusmateriaal sloot goed aan bij wat er allemaal aan bod kwam, het is goed te gebruiken als naslagwerk”. Een van de geïnterviewden is neutraal gestemd over dit onderdeel omdat hij het materiaal iets te veelomvattend vond: “Hierdoor werd het voor mij wat onoverzichtelijk”. Deze mening wordt niet gedeeld door de overige respondenten. Zij omschrijven het materiaal juist als “volledig en duidelijk” en “kwalitatief in orde”.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft hier buiten beschouwing.

Natraject

Fiscaliade heeft volgens de bij dit onderzoek benaderde referenten voldoende aandacht geschonken aan het natraject. Zij zijn hier allemaal tevreden over. Er wordt door een aantal van de referenten gesproken over een bewijs van deelname of een certificaat dat zij vrij snel na afloop van de opleiding hebben ontvangen. Verder vertelt een geïnterviewde: “Na afloop van de bijeenkomst hebben we uitgebreid met de docent besproken wat onze ervaringen waren en wat wat ons betreft verbeterpunten zouden zijn. Ik had hier een goed gevoel bij, de docent stond echt open voor onze feedback”. Sommige respondenten vertellen dat ze na afloop van de opleiding ook duidelijk werden gewezen op de mogelijkheid om nog contact op te nemen met de betrokken docenten: “Dat is prettig als je je opeens onzeker over een bepaald onderwerp voelt en nog wat bevestiging nodig hebt. Daarnaast vind ik het gewoon een fijn idee dat de docenten ook na afloop benaderbaar blijven, een goede service van Fiscaliade”. Naast dit alles geven de respondenten nog aan dat de doelen die zij vooraf hadden gesteld, na afloop van de cursus of training behaald zijn: “Mijn doel was om mijn kennis over de werkkostenregeling weer op te frissen en dat is zeker gelukt”.

Organisatie en Administratie

Op administratief en organisatorisch vlak, verlopen de zaken bij alle referenten op rolletjes. Geen van hen heeft hier problemen ondervonden. Fiscaliade is goed bereikbaar en vragen worden snel en correct beantwoord, aldus de referenten. “Je hebt te maken met een professionele speler in de markt en dat merk je aan alles. Alle informatie is helder en wordt op tijd verzonden, de communicatie verloopt soepel en de factuur stemt overeen met wat er was overeengekomen,” zo legt een tevreden deelnemer uit. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: “Fiscaliade heeft de zaken goed voor elkaar. Toen ik een keer verhinderd was, werd er echt moeite gedaan om mij op een ander moment die bijeenkomst te laten volgen. Door de geïnteresseerdheid van de medewerkers, voel je je absoluut geen nummer. Dat vind ik in deze tijd een grote pre”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Fiscaliade wordt gedacht, iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over.

Relatiebeheer

Bij een deel van de referenten worden de contacten met Fiscaliade door een collega onderhouden: “Hierdoor heb ik onvoldoende zicht op de inhoud van het relatiebeheer. Ik heb eerlijk gezegd geen flauw idee hoe dit wordt onderhouden”. De referenten die hier wel een mening over hebben, zijn in ruime meerderheid tevreden over de manier waarop Fiscaliade het relatiebeheer onderhoudt. Een van hen zegt hierover: “Het is vaak een dunne lijn, ik ervaar informatie al snel als opdringerig. In dit geval heb ik niets te klagen, naast zo nu en dan een mailing gaat het contact vooral van mij uit. Daar ben ik dus wel tevreden over”. Andere referenten hebben meer contact met Fiscaliade: “Ik krijg wel eens een telefoontje van mijn contactpersoon als hij denkt dat er iets interessant voor mij is. Dit zijn vrijblijvende en informatieve gesprekjes die ik op prijs stel”. Kortom, volgens een ruime meerderheid heeft Fiscaliade een persoonlijk relatiebeheer waar de referenten erg over te spreken zijn. Een referent geeft hier een neutrale score omdat hij vindt dat het contact wel iets intensiever mag: “Ik zou wel wat meer informatie over het programma en de plannen willen ontvangen. Maar het kan natuurlijk best dat het nu allemaal wat minder intensief is door al het Corona-gedoe”.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de open trainingen van Fiscaliade. Degenen die hier wel een oordeel over hebben vinden met een grote meerderheid dat die verhouding in orde is. “Er hangt zeer zeker een behoorlijk prijskaartje aan deze training. Maar als je ziet wat je daar allemaal voor terugkrijgt, is de prijs redelijk,” zo vindt een van de ondervraagde deelnemers. Een ander zegt nog over ditzelfde onderwerp: “Gelukkig hoef ik dit niet helemaal zelf te betalen. Het is echt wel een dure opleiding. Maar ik denk echt dat mijn werkgever van mijn opgedane gaat profiteren. Dus dat is ook wat waard”. De meeste van de overige respondenten hebben soortgelijke commentaren, zij zijn tevreden over dit onderdeel. Een van de geïnterviewden geeft een neutrale score omdat hij de prijzen van trainingen over het algemeen veel te hoog vindt en “dit is daar geen uitzondering op”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open trainingen van Fiscaliade. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde training en alles wat daarbij komt kijken:

“Organisatorisch verloopt het op rolletjes maar ook inhoudelijk wordt er gewoon een goed product geboden”. Iedereen is tevreden over de samenwerking met Fiscaliade: “Ze zijn gewoon goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden op een vriendelijke manier beantwoord”. Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: “Ik ben gewoon heel tevreden over het hele traject”. Met name de praktische insteek van de docenten wordt als sterk punt van Fiscaliade genoemd: “De docenten maken gebruik van de laatste inzichten en zijn op de hoogte van alle relevante actualiteiten. Dit gebruiken ze ook in hun voorbeelden”. Een van de geïnterviewden heeft een verbeterpunt: “Voor mij zou het materiaal iets meer gestructureerd kunnen worden aangeboden, ik vond het nu iets te veel hap-snap en daardoor wat onoverzichtelijk”. De overige referenten weten hier geen verbeterpunten te noemen. Alle respondenten zijn dermate tevreden over Fiscaliade en het programma-aanbod dat zij deze zonder meer zouden aanbevelen aan derden: “Ik ben tevreden en als mij daarom wordt gevraagd, zal ik dit zeker delen met anderen”.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Fiscaliade op 23-03-2021.

Algemeen

Fiscaliade is fiscaal adviesbureau gespecialiseerd in advisering van gemeenten, provincies, ZBO's, waterschappen en daaraan verbonden partijen zoals veiligheidsregio's, GGD's en omgevingsdiensten. Bij Fiscaliade werken enthousiaste fiscale professionals met focus op de overheidssector. Fiscaliade kenmerkt zich door een integrale aanpak en praktijkgerichte oplossingen. Het doel is om meer te bieden dan advies alleen. Omdat verschillende experts uit de verschillende fiscale disciplines samenwerken, worden vraagstukken integraal bekeken en zijn de uiteindelijke adviezen begrijpelijk, flexibel in vorm en gaan deze samen met een concrete actielijst en lijst van aanbevelingen. Hiernaast bouwt Fiscaliade verder aan het Fiscaliade kenniscentrum. Hier wordt jaarlijks een nieuw fiscaal opleidingsaanbod, gericht op overheidsinstellingen, aangeboden. Dit opleidingsaanbod is praktijkgericht en direct toepasbaar. Fiscaliade biedt hier ook maatwerk. Het gesprek vond plaats met mevrouw N. Brameijer (specialist BTW/BCF), mevrouw M. van Ginhoven (specialist Loonheffingen en WNT) en mevrouw De Ruiter (kwaliteits- en communicatiemedewerker).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Fiscaliade hoog in het vaandel. De specialisten van Fiscaliade geven de trainingen vorm en inhoud en verzorgen deze ook zelf. Tijdens het vaktechnisch overleg, dat regelmatig wordt georganiseerd, bespreekt men inhoudelijke thema's, wordt kennis verder gedeeld, actuele jurisprudentie en wetgeving doorgrond en discussieert men over marktontwikkelingen. Omdat Fiscaliade korte lijnen hanteert met opdrachtgevers, is het persoonlijk contact één van de sterke kanten van het bureau. Daardoor weet men wat er speelt en waar de behoefte van overheidsinstellingen liggen waarop men vervolgens snel en alert anticipeert. Er is binnen Fiscaliade regelmatig overleg waarbij men elkaar informeert over actualiteiten en intern overlegt en afstemt over fiscale advisering in de afgelopen en komende periode alsmede benodigde acties vaststelt. Men handelt vervolgens op een proactieve manier naar de klanten toe door de actuele informatie direct te communiceren naar klanten voor wie dit relevant is. Mevrouw De Ruiter heeft zich de afgelopen tijd beziggehouden met het ontwikkelen van een kwaliteitssysteem. Alle processen zijn hierdoor vastgelegd en daarmee gewaarborgd. Evaluaties maken onderdeel uit van dit kwaliteitssysteem en deze zijn onlangs omgezet in digitale vorm. Hierdoor hoopt Fiscaliade nog beter inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van de deelnemers/opdrachtgevers en hierdoor zal het programma-aanbod hier nog beter op aansluiten.

Continuïteit

Fiscaliade heeft zich de afgelopen tijd steeds verder ontwikkeld tot kenniscentrum op het gebied van fiscale vraagstukken voor overheden. Zij streeft ernaar om partner aan de voorkant te worden waardoor een overheid haar fiscale beheersing standaard in het proces kan inbouwen. Om interne processen verder te optimaliseren is men, zoals eerder al vermeld, bezig met het implementeren van een kwaliteitssysteem. De kwaliteit van zowel bestaande als nieuwe trainingen/opleidingen wordt hierdoor gewaarborgd. Mede op basis van het uitstekende resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Fiscaliade voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn enthousiast over de trajecten die Fiscaliade weet neer te zetten, zowel inhoudelijk als ook dankzij de vertaalslag naar de praktijk. Het bureau zoomt in op de wensen van zowel opdrachtgever als deelnemer en creëert daarmee een directe verbinding met het dagelijkse werkveld van de professionals binnen de overheden. Mede dankzij het actief onderhouden van contacten met haar relaties, heeft het bureau een goede naamsbekendheid weten op te bouwen. Ook heeft Fiscaliade het afgelopen jaar laten zien flexibel te zijn en snel te kunnen reageren. Na het afkondigen van de eerste lockdown werd er snel gereageerd en werden programma's waar mogelijk aangepast. Verder weten de specialisten van Fiscaliade, onder meer door hun ervaringen en hun huidige advieswerk, goed wat er speelt. Dit wordt gebruikt bij het ontwikkelen en aanpassen van (nieuwe) programma's.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu