

# Klanttevredenheidsonderzoek

Ortec Finance B.V.

23-06-2021



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Ortec Finance 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	7
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>12</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 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 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 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:

- 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 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 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.
- 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	60%	30%
Opleidingsprogramma②				80%	10%
Uitvoering			10%	60%	30%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal③			10%	70%	10%
Accommodatie④					
Natraject		10%	10%	50%	30%
Organisatie en Administratie⑤				50%	40%
Relatiebeheer⑥				40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦		10%		60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ⑤ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Enkele referenten in dit maatwerkonderzoek naar Ortec Finance B.V. (hierna Ortec te noemen) lichten hun keuze voor de opleidingsaanbieder ieder als volgt toe: "We hebben voor Ortec gekozen omdat ons programma goed met WALs communiceert", "Ortec had een cursus speciaal voor asset managers die moeten aan leveren voor WALs", "We hebben nog wel naar het pakket van een ander gekeken, maar dat van Ortec was beter", "We wilden wat meer inzicht in de mogelijkheden van het programma krijgen om te kijken of het iets voor ons was" en "We hebben verschillende leveranciers bekeken en Ortec kwam als beste uit de bus. Het is een heel kundige club, met name op financieel gebied." Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. In de regel is er sprake van een intakegesprek waarin wordt geïnformeerd naar de maatwerkwensen van de opdrachtgever. Daarbij worden er, indien gewenst, stukjes van de opleiding getoond.

Enkele reacties: “Ze hebben vooraf via e-mail geïnformeerd naar onze wensen”, “We hebben gesproken met de consultant die het uitvoerde. Hij heeft goed naar ons geluisterd en prima navraag gedaan naar de deelnemers en hun niveau”, “We hadden drie nieuwe projectmanagers die met het programma werkten. We hebben onze vraag goed kunnen neerleggen”, “We hebben tijdens de demo vragen kunnen stellen en onze voorkeuren kunnen aangeven” en “Wij wilden scenario’s doorrekenen. Ze zijn goed tegemoetgekomen aan onze wensen.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het heeft lang geduurd voordat het duidelijk was wanneer de opleiding zou plaatsvinden.”

### **Opleidingsprogramma**

Over het opleidingsprogramma zijn allen tevreden tot zeer tevreden. De inhoud van de opleidingen wordt er gedetailleerd genoeg in omschreven en is een goede weergave van de behoeften van de opdrachtgever. “Ze hadden goed begrepen wat wij wilden en het netjes opgeschreven”, “Het was een goede omschrijving van wat ze zouden gaan doen” en “De grote lijnen stonden aangegeven. Niet alles was al vastgelegd op papier. Ik vond het wel prettig dat er nog wat ruimte was om dingen verder mondeling af te spreken.” De financiële kant van de zaak is helder. De offerte geeft op dit punt geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Uitvoering**

Afgezien van één toegekende ‘drie’, roept de uitvoering uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Men is goed te spreken over het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid: “Het was een mooie opleiding. Er werd goed ingegaan op vragen”, “Je kreeg continu opdrachten via een testomgeving”, “Het was een heel persoonlijke cursus. Ik kon al mijn vragen stellen. Verbetervoorstellen voor het pakket en voor de training zelf werden serieus genomen” en “Het liep perfect, je kon continu vragen stellen en als het helder was gingen we er snel doorheen.” Ook over het maatwerkgehalte is men over het geheel genomen tevreden: “We hebben kunnen oefenen met eigen materiaal”, “We hebben veel opgaven gemaakt samen met de trainer”, “Je krijgt geen standaardantwoorden maar ze passen het toe op de situatie zoals die bij jou is”, “Er wordt op verzoek ingezoomd op dingen die bij ons spelen”, “We konden zelf goed bepalen wat we wilden” en “Alle vier collega’s hadden verschillende invalshoeken. Ortec had een goed verhaal dat voor iedereen relevant was.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik had liever gehad dat er iets meer op ons was geanticipeerd. Er werd te veel uitgedaan van fictieve situaties. Wij zitten met 30.000 woningen dus we moeten van alle ingrediënten iets afweten. Er werd te veel tijd besteed aan het inlezen van data in Excel.” De onlineonderwijsvoorzieningen zijn goed. “Er wordt alles aan gedaan om het onlineonderwijs zo goed mogelijk te laten verlopen” en “Het ging perfect via TEAMS.” Vertellen enkelen. Een ander voegt nog toe: “Ik mocht de opleiding opnemen om hem later nog eens terug te kijken.”

### **Opleiders**

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun kennis en didactische vaardigheden: “Ze weten en kunnen zoveel!”, “De docenten lichtten het goed toe en gaven duidelijke antwoorden”, “Ze zijn deskundig en didactisch vaardig. Ze weten overal antwoord op”, “De docent kan het snel toepassen op onze organisatie” en “Ze hebben een zeer grote deskundigheid in huis. Ze komen vaak ook nog met aanvullende informatie.” Enkelen zetten ieder nog wel een kritische noot: “Er waren wel wat dingetjes die de docent nog niet helemaal wist” en “Het pedagogisch vermogen neemt niet altijd toe met de kennis en slimheid. Ze gaan weleens te snel.” In sommige gevallen is er sprake van twee docenten. Een referent: “De ene docent gaf de training en de andere onderhield het contact met ons om af te stemmen wat wij wilden. Hij stuurde ons na afloop een overzicht van de door ons geuite wensen en de onderwerpen die besproken waren.”

### **Trainingsmateriaal**

Negen van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal en er wordt één score 'drie' toegekend. Het materiaal is over het geheel genomen digitaal en voldoet qua inhoud zowel als vormgeving ruimschoots aan de verwachtingen. Het is goed te gebruiken als naslagwerk. Enkele referenten: "We kregen een Excelbestandje waarin je gegeneerde rapporten en grafieken kon opnemen. Het was wel geschikt als naslagwerk", "We hebben de presentaties, de sheets en de opdrachten digitaal gekregen" en "De handleidingen zijn zeer uitgebreid." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Het zou hartstikke waardevol zijn als ze eens wat rekenvoorbeelden zouden maken en een filmpje voor de basiszaken. Ik denk dat acht van de tien klanten dezelfde vragen stellen." Ook een overigens tevreden gestemde zet nog een kanttekening: "Als ze in het begin wat basistermen hadden uitgelegd, hadden we zelf verder gekund." Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Accommodatie**

Aan de accommodatie kent geen van de referenten een score toe, omdat er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van in company- of onlineopleidingen.

### **Natraject**

Afgezien van één neutraal- en één ontevreden gestemde, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het natraject. In de regel krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Met de opdrachtgever wordt er mondeling geëvalueerd. "Er wordt nog regelmatig geëvalueerd", zegt iemand. Men bevestigt desgevraagd dat er gelegenheid wordt geboden om naderhand nog contact op te nemen met de docent voor vragen. "Ik maak daarvan nog steeds wel gebruik en ik word goed geholpen", "Ik heb nog veel vragen gesteld en daar is uitgebreid op geantwoord" en "Zowel de trainer als de helpdesk zijn continu beschikbaar voor vragen", zeggen enkelen. Men is goed te spreken over de mogelijkheden voor vervolgopleidingen. Enkelen vertellen: "Er wordt alweer afgestemd over andere maatwerkmogelijkheden", "We hebben met zijn allen alweer een opriscursus gehad", "Ik ga nu verder met de verdiepingscursus", "Er zijn nog extra sessies ingelast om met een aantal kandidaten mee te kijken" en "We krijgen een vervolgrtraining in verband met de actualisatie van gegevens. We worden steeds verder geholpen." De toegekende 'drie' wordt als volgt toegelicht: "Er is na de laatste sessie niet meer geëvalueerd." De ontevreden gestemde geeft de volgende toelichting op zijn score: "Ze hebben naderhand niet meer geëvalueerd met mij." Over de resultaten van de opleidingen is men over het geheel genomen goed te spreken. Enkele reacties ter illustratie: "Ik heb het al een paar keer gebruikt, toevallig een week geleden nog. Het werkt goed", "Er is een goede basis gelegd. We moeten het nu zelf gaan bedenken en oppakken" en "Het heeft genoeg dingen opgeleverd waarmee we goed uit de voeten kunnen. Ik ben heel blij met het pakket, de opleiding en wat ik ermee kan doen." Eén referent toont zich minder tevreden: "Er had meer uit de cursus kunnen worden gehaald als de inhoud beter op ons afgestemd was geweest." Ook een ander zet nog een kritische noot: "Het was op zich prima, maar het was wel een beetje een overkill aan informatie."

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie roepen tevreden tot zeer tevreden reacties op. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail voldoet goed, evenals de facturering. De communicatie verloopt naar wens. Ortec is snel van handelen, accuraat en klantvriendelijk. Een greep uit de reacties: "Ortec is goed bereikbaar. Ze reageren snel", "Als ze niet bereikbaar zijn, bellen ze terug", "Mijn vragen worden snel en goed beantwoord", "Wat corona betreft hebben ze hun volledig medewerking gegeven. Uiteindelijk hebben we de cursus voor een deel online en voor een deel live gedaan", "Ze reageren snel en staan altijd voor je klaar", "Er wordt heel correct gehandeld", "De facturen komen op het juiste moment" en "Als er iets aan de hand is met een factuur, wordt er meteen actie op ondernomen." Eén referent geeft voor de organisatie en administratie geen score, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

### **Relatiebeheer**

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Ortec verstuurt een nieuwsbrief en onderhoudt persoonlijk contact met de klant: "De nieuwsbrief is goed. Er staan altijd wel weer nieuwe opleidingen in", "Ze zijn heel betrokken. Alles wat je vraagt, wordt opgelost", "Ik heb eens per jaar een gesprek met een vaste contactpersoon" en "Ze bellen regelmatig om te vragen hoe het gaat en of ik nog ondersteuning nodig heb" en "Als je hen belt, maken ze alle tijd voor je." Eén referent geeft voor het relatiebeheer geen score, bij gebrek aan informatie.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Afgezien van één ontevreden gestemde, zijn allen die hun mening over de prijs-kwaliteitverhouding geven er tevreden tot zeer tevreden over: “De prijs was acceptabel”, “Het was redelijk prijzig maar het was zijn geld waard”, “Volgens mij is de prijs prima, het zat bij de implementatie in” en “Ik heb niet zo gekeken naar de prijs, maar ik vind het fijn dat het niet ‘uurtje-factuur’ is en dat je ze voor alles kunt bellen.” De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: “Ik ben niet zo tevreden over de uitvoering en het resultaat. Dat maakt de prijs-kwaliteitverhouding ongunstig.” Eén referent kent geen score toe. Hij geeft aan de prijs niet goed te kunnen inschatten aangezien software en opleiding samen worden afgenomen.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Ortec zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de onderlinge samenwerking, geeft men allereerst aan goed te spreken te zijn over het maatwerk. Enkele geïnterviewden: “Er wordt navraag gedaan naar je behoeftes en er wordt daarop goed ingespeeld”, “Ze denken mee met de klant. Alles gaat in goed overleg” en “Ze staan stil bij je ontwikkeling en wensen.” Ook is men goed te spreken over de praktijkgerichtheid en de kwaliteit van het materiaal: “Het is direct toepasbaar. Het gaat in op datgene waarmee je werkt”, “Het materiaal geeft stap voor stap aan wat je moet doen en de vragen daarachter kan de docent beantwoorden”, “Het sluit goed aan op de praktijk. Je krijgt meteen handvatten en je kunt alles terugvinden in de sheets” en “Het wordt heel praktisch ingestoken. Vanuit het voorbeeldproject kun meteen aan de slag met het systeem.” Een referent voegt nog toe: “Wat ik prettig vind aan Ortec, is dat ze doen wat ze beloven.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij gaarne bereid zijn de maatwerkopleidingen van Ortec aan te bevelen bij derden.



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				30%	60%
Accommodatie③					
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	60%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ④ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Meerdere geïnterviewden in dit onderzoek naar de open opleidingen van Ortec geven aan al langere tijd naar tevredenheid met de opleidingsaanbieder samen te werken. Een referent: "We doen al zaken met hen sinds ik bij mijn huidige werkgever ben." In de meeste gevallen wordt er gebruik gemaakt van de software van Ortec, en is dat de reden om ook opleidingen bij Ortec af te nemen. Enkelen vertellen: "Ortec is onze vaste leverancier van financiële producten. We krijgen eens in de zoveel tijd een mailtje met de opleidingsmogelijkheden", "Ik ben coördinator van de begroting. We zijn heel veel werkzaam met WALS. Ik volg alle opleidingen bij Ortec", "Dit was de enige mogelijkheid om een training over WALS te volgen" en "Mijn collega en ik zijn verantwoordelijk voor de marktwaardering. Daaruit vloeit ook een stukje WOZ-waardering voort. Voor mij was dit nieuw. De opleiding bij Ortec kon zorgen voor vergroting van mijn kennis." Over het voortraject tonen alle referenten zich tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding verloopt vlot en zonder problemen. Het lesmateriaal en de inlogcodes worden op tijd toegezonden. Een referent: "Afhankelijk van de populariteit van de opleiding zijn er een of meerdere dagen beschikbaar", "Je kunt kiezen tussen TEAMS en ZOOM. Je krijgt vrij snel na je aanmelding een bevestiging met de agenda" en "We hebben van tevoren het trainingsmateriaal en de inlogcodes ontvangen."

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het geeft een goed beeld van de inhoud van de opleiding. De prijsopgave is helder en correct. Enkele reacties van referenten: “Je krijgt het programma via de mail. Er staat precies in wat je kunt verwachten”, “Het is inzichtelijk en beknopt, alles wat belangrijk is staat erin, ook de prijzen” en “Er wordt duidelijk gecommuniceerd voor wie de opleiding is en waarover hij gaat.”

### **Uitvoering**

Over de uitvoering zij de referenten unaniem positief. Er is naar hun mening sprake van voldoende diepgang. Enkele referenten: “Ze beginnen met een algemeen verhaal en gaan dan al gauw de diepte in” en “Ik ben ervaren maar het was interessant, met een nieuwe insteek en veel concrete voorbeelden waarmee ze er dieper op ingingen.” De opleidingen hebben een duidelijke structuur met voldoende ruimte voor interactie: “Na de inleiding komen ze naar je toe om dingen uit te leggen”, “Je gaat op een gegeven moment in groepjes uit elkaar voor een werkprogramma”, “De opzet is heel helder. Er is genoeg gelegenheid om vragen te stellen. Bij de kleinere groepen is ook weer een begeleider aanwezig om het efficiënter te laten verlopen”, “Er werd goed gebruik gemaakt van de onlinemogelijkheden om met elkaar te delen”, “De theorie wordt afgewisseld met de praktijk, zodat je steeds even kunt oefenen” en “Ik kon genoeg opsteken van hoe anderen het doen.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Het was wel heel technisch, meer een speeltje voor controllers, maar er was van begin af aan duidelijk gemaakt dat dat de doelgroep was.”

### **Opleiders**

Aan de opleiders worden uitsluitend ‘vieren’ en ‘vijven’ toegekend. Zij krijgen veel lof voor hun kennis en didactische vaardigheden: “Ze kunnen complexe dingen fantastisch uitleggen”, “Het zijn vaak consultants. Het zijn allemaal toppers”, “Ze hebben al heel lang dezelfde mensen rondlopen, met stuk voor stuk heel veel kennis van zaken”, “Ze geven prima uitleg, heel duidelijk” en “Ze hebben er genoeg verstand van. Ze weten ongeveer alles.” Ook over de inzet en betrokkenheid van de docent is men goed te spreken: “Ze reageren ook buiten de opleiding om in no time op vragen”, “Als ze iets niet weten zoeken ze het altijd nog later voor je op” en “Ze zijn altijd bereid om te helpen.” In veel gevallen is er sprake van meerdere docenten. De rolverdeling is duidelijk en levert een werkwijze op die de referenten weten te waarderen: “Een van de docenten doet de inleiding en de anderen helpen in de groepjes. Dat werkt prima zo” en “De docenten hadden de onderwerpen verdeeld en presenteerden ieder een afzonderlijk stuk. Soms werd iemand even apart geholpen in een afzonderlijke meeting.”

### **Trainingsmateriaal**

Allen die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Het materiaal voldoet qua inhoud en vormgeving ruimschoots aan de verwachtingen. Het is goed geschikt als naslagwerk. “Het is handige documentatie, het zijn goede naslagwerken. Er zijn altijd nieuwe thema’s bij”, “We hebben hand-outs gekregen en verdere gegevens”, “De gebruikershandleiding is goed en duidelijk”, “Er wordt duidelijk in het materiaal weergegeven waarom het in de basis gaat. Dat was precies wat ik nodig had”, “Ze hebben de PowerPointpresentaties uitgereikt en je krijgt later ook de opdrachten toegestuurd, met aanvullende informatie.” Eén referent zet nog wel een kanttekening: “Die sheets zijn prima, maar zou ook fijn zijn om een hard-copy te krijgen via de post.” Eén ander kent op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Accommodatie**

Aangezien alle opleidingen die binnen dit onderzoek vallen online waren, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

**Natraject**

Over het natraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Certificaten en PE-punten worden op aanvraag verstrekt. “Ik had mijn PE-punten binnen twee weken binnen”, aldus een referent. De deelnemers krijgen een evaluatieformulier aangeboden. Ook ontvangen zij de contactgegevens van de docent, zodat ze achteraf nog contact met hem kunnen opnemen met vragen. “Je kunt altijd nog vragen stellen over je eigen specifieke situatie. Je krijgt netjes antwoord” en “Ze zijn altijd bereikbaar voor toelichting”, zeggen enkelen. Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen zegt men onder meer: “Het zet je aan het denken. Het zorgt ervoor dat je scherp blijft en niet vast blijft zitten in eigen kaders. Ik heb er zeker iets aan gehad”, “Het heeft voldaan aan onze verwachtingen over het opdoen van nieuwe kennis”, “De training viel samen met de analyse door Ortec. We begrijpen het nu en zijn zelf in staat om het zelf te doen”, “Het heeft mij meer dan genoeg opgeleverd. De instructie was prima”, “Het was een goede opfrisser. Ik heb de antwoorden gekregen die ik wenste” en “Ik kom uit de accountancy. Ik ken de output wel, maar ik wist niet hoe ik het erin kreeg. Het was zeker nuttig voor mij.”

**Organisatie en Administratie**

Aan het organisatorisch en administratief handelen van Ortec worden uitsluitend ‘vieren’ en ‘vijven’ toegekend. De bereikbaarheid per mail en telefoon is goed. De facturering verloopt zonder problemen. De communicatie is accuraat: “Het hele systeem van aanmelding en je van tevoren inlichten verloopt erg soepel”, “We hebben geen problemen met de facturering of de bereikbaarheid” en “Ze houden je keurig op de hoogte van wat je moet aanleveren en spelen daar zelf ook goed op in.” Ortec stelt zich klantvriendelijk en flexibel op. Een referent ter illustratie: “Als er iets is of wanneer er iemand heeft afgehaakt, dan wordt dat heel snel opgelost.”

**Relatiebeheer**

Het relatiebeheer roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Ortec verstuurt regelmatig mailing, nieuwsbrieven en uitnodigingen. Enkele referenten: “We krijgen steeds updates over nieuwe cursussen en herhalingscursussen”, “Ze geven trouw aan welke themaopleidingen eraan komen en welke nieuwe versies er zijn”, “We krijgen uitnodigingen voor coöperatiedagen” en “We worden goed op de hoogte gehouden van de actuele ontwikkelingen, bijvoorbeeld als er iets in de economie verandert.” Een referent voegt nog toe: “Ze sluiten goed aan op je suggesties. Ik had een idee over een klantenpanel en kreeg meteen een reactie.”

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Negen van de tien referenten zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding en één referent kent een score ‘drie’ toe. Enkele (zeer) tevreden gestemden: “De prijs is niet te hoog en de kwaliteit is goed”, “Ik kreeg korting voor de tweede persoon”, “De prijs kan altijd wel lager maar het is niet extreem duur” en “Je betaalt wel wat, maar de kwaliteit is daar ook naar.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “De onlinecursussen kosten net zoveel als de livecursussen. De verhouding is een beetje zoek.”

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van Ortec. Men prijst de opleidingsaanbieder allereerst om de kwaliteit van de docenten: “De docenten konden goed antwoord geven, ook op wat diepere vragen”, “Ze hebben de juiste expertise en weten wat de belangrijke dingen zijn. De presentaties worden altijd goed samengevat” en “Ze zijn deskundig, weten wat ze moeten delen en in staat om hun kennis goed over te dragen.” Verder voegt men toe: “Ortec is altijd actueel en vooruitstrevend bezig. Ze schatten veranderingen goed in” en “Het aanbod is heel compleet en diepgaand. Het zit goed in elkaar.” Alle referenten tonen zich zonder meer genegen om de open opleidingen van Ortec aan te bevelen bij derden.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Ortec Finance B.V. op 23-06-2021.

### Algemeen

Ortec Finance, voortgekomen uit de Erasmus Universiteit, is opgericht in 1981. De naam Ortec is een afkorting voor Operations Research Technics. Het doel van Ortec is om mensen in staat te stellen de complexiteit van investeringsbeslissingen te managen. De kern van de expertise van het bedrijf is besluitvorming te verbeteren met behulp van kwantitatieve modellen. Door modellen te ontwikkelen die op relevante terreinen een betrouwbare weergave geven van de werkelijkheid maakt Ortec het mogelijk om de consequenties van beslissingen door te rekenen en de besluitvorming te verbeteren. De modellen zijn ingericht om de efficiëntie te verhogen, kosten te beperken, opbrengsten te maximaliseren en/of risico's te beperken. Ortec Finance is onafhankelijk en levert niet alleen de technologie, maar ook advies en scholing. Hiermee helpt Ortec professionals, managementteams en stakeholders financiële beslissingen te nemen en de resultaten daarvan te monitoren. Men biedt een combinatie van software oplossingen en professionele consultancy. De belangrijkste markten voor Ortec zijn pensioenfondsen, asset management, sovereign wealth funds, verzekeraars, private wealth managers, woningcorporaties en vastgoedwaardering. Ortec Finance is een snel groeiend bedrijf met internationale ambities. Het Cedeo onderzoek richt zich op zowel de maatwerktrajecten als de opleidingen met open inschrijving, verzorgd door de businessunit Real Estate Management van Ortec Finance.

### Kwaliteit

Binnen de businessunit Real Estate Management krijgt het merendeel van de trainingen vorm en inhoud. Klanten kopen veelal naast een bepaald softwarepakket ook de bijbehorende cursus in. De trainingen zijn laagdrempelig en klantgericht. De cursisten krijgen inhoudelijke kennis aangereikt en krijgen de gelegenheid om direct met hun eigen data aan de slag te gaan. Ortec hanteert een maximum aantal deelnemers per consultant. Op deze manier zorgt men ervoor dat alle deelnemers voldoende tijd en ruimte krijgen om vragen te stellen. Om die reden zijn in de praktijk vaak meerdere trainers/consultants aanwezig om de cursus te ondersteunen. De trainers zijn veelal allround consultants en op meerdere terreinen opgeleid. Via het train-de-trainer principe, intervisie en feedback worden trainers gestimuleerd in verdergaande professionalisering. Kwaliteit heeft Ortec Finance hoog in het vaandel staan. De kwaliteit van de trainingsactiviteiten wordt vooral bepaald door de praktijkachtergrond van de trainers. Zij hebben ervaring met het werkveld, kennen de doelgroep en zijn in staat om een goede vertaalslag te maken naar de praktijk en de beleving van de deelnemers. Om de kwaliteit te borgen bewaakt en analyseert men uitvoerig de evaluaties. Elke training wordt met een eindevaluatie afgerond. De uitkomsten van de evaluaties worden gebruikt om de kwaliteit van de training te meten en tevens het functioneren van de trainers te beoordelen.

### Continuïteit

Veel organisaties weten Ortec Finance te vinden en de organisatie groeit hierdoor stabiel. Men heeft een sterke positie opgebouwd en is mede door samenwerking met andere partijen breed actief. Op nieuwe ontwikkelingen wordt alert ingespeeld met nieuwe trajecten. Ortec investeert continu in de opleidingen en in de deskundigheid van de medewerkers. Zo organiseert men regelmatig vergaderdagen voor werk-/productgroepen en kennisdelingsdagen. Verder zijn er de 'Ortec Finance meeting' (informatieoverdracht voor de totale organisatie) en de 'Research meeting' (voor inhoudelijke onderzoeksprojecten). Ook is Ortec flexibel en heeft het het afgelopen jaar laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. De manier waarmee Ortec omging met de coronabeperkingen werd door de afnemers gewaardeerd. Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de informatie die tijdens het interview is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

De trainers van Ortec zijn altijd werkzaam als consultant in de praktijk en zij weten daardoor wat er speelt en waar behoefte aan is. Nieuwe ontwikkelingen en actualiteiten worden snel opgemerkt en hier wordt adequaat op gereageerd door het ontwikkelen van nieuwe trainingen of het aanpassen van bestaande trainingen. De betrokken houding, gedrevenheid, het enthousiasme en de inzet van de consultants en ondersteunende diensten worden door de afnemers van Ortec Finance gewaardeerd. Men ziet hen als een deskundige, innovatieve en betrouwbare partner. Bij maatwerktrainingen zorgt de betrokken trainer/consultant ervoor dat de leerdoelen en wensen van de opdrachtgever worden verwerkt in het programma.

## 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