

# Klanttevredenheidsonderzoek

Ambitionplanner

08-07-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Ambitionplanner vanuit verschillende invalshoeken:  
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)  
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING</b> .....	<b>1</b>
1. ACHTERGROND .....	1
2. CRITERIA .....	1
3. METHODE .....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK</b> .....	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG</b> .....	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN</b> .....	<b>8</b>

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 en deelnemers, 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, 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				71%	29%
Opleidingsprogramma			14%	57%	29%
Uitvoering				86%	14%
Opleiders②				43%	43%
Trainingsmateriaal				71%	29%
Accommodatie③			14%		14%
Natraject			14%	71%	14%
Organisatie en Administratie				71%	29%
Relatiebeheer				71%	29%
Prijs-kwaliteitverhouding				57%	43%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				86%	14%

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

② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de opleiders.

③ Vijf referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Meerdere referenten maken al langer gebruik van Ambitionplanner B.V. (hierna te noemen Ambitionplanner) als opleidingsinstituut. Anderen hebben in hun zoektocht naar een geschikte training het instituut op het internet gevonden. "Ik kreeg een mail van hen met het cursusaanbod en dat leek mij wel interessant", geeft een van de geïnterviewden aan. Verschillende redenen worden genoemd om voor dit instituut te kiezen, waaronder: de mogelijkheid tot het volgen van online trainingen, de prijs-kwaliteitverhouding, het interessante aanbod aan trainingen en de PE-punten. Enkele citaten: "Het verhaal van de leiderschapscursus sprak mij aan", "Ambitionplanner is voor mij een bekende aanbieder van trainingen", "Hun training over leidinggeven en daarbij toch jezelf blijven leek mij interessant", "Heel vaak zijn het face-to-face trainingen met soms ook het gebruik van acteurs. Het is altijd praktijkgericht en goed toepasbaar en je moet er echt voor werken" en "Ze hebben een goed en relevant online aanbod aan trainingen met verschillende inhoud." Er is voldoende informatie voorhanden over de inhoud van de trainingen om te komen tot de juiste keuze voor een training. Vervolgens verloopt de aanmelding zonder problemen. Men is dan ook goed te spreken over de werkwijze van Ambitionplanner in het voortraject.

### **Opleidingsprogramma**

Over de programma's van de trainingen laat de meerderheid van de geïnterviewden zich positief uit. Volgens hen is de website gebruikersvriendelijk en is de informatie over de trainingen op de website helder. De kosten van de training zijn vooraf bekend en worden duidelijk omschreven in de prijsopgave. Enkele citaten: "Via een link in de mail over het cursusaanbod kom je op de website terecht, waar ze duidelijke informatie geven over wat de training inhoudt. Daar kun je je ook inschrijven en vervolgens krijg je dat netjes bevestigd door hen", "Het inloggen op de website en het inschrijven loopt soepel. Ze zijn duidelijk over de inhoud, cursusdata en dergelijke" en "Je kunt goed op het internet zoeken naar het aanbod en de informatie is voldoende om de juiste keuze te maken." Een van hen geeft een neutrale score dit onderdeel. Deze referent vond de informatie over de inhoud van de Exceltraining duidelijk, maar vond het vervelend dat er op twee schermen moest worden gewerkt. Dit was naar zijn mening van te voren niet gecommuniceerd.

### **Uitvoering**

De respondenten laten zich positief uit over de kwaliteit van de trainingen die zijn gevolgd. Men noemt de uitvoering "praktijkgericht" en "van goed niveau". Over het algemeen wordt goed voldaan aan de vooraf geschapen verwachtingen. Enkele uitspraken die deze beoordeling illustreren: "Ik vond de leiderschapscursus zeker relevant voor mij, omdat ik een team moet aansturen. Ik vond de begeleiding heel persoonlijk en de training zeer interessant. Het kwam eigenlijk neer op een stuk maatwerk naar de deelnemers toe", "Ik heb meerdere trainingen bij hen gevolgd, waaronder een op het gebied van werkgeluk en de ander over leidinggeven. Het heeft mij veel gebracht. Geweldloze communicatie is heel belangrijk en daar gaan ze goed op in. Je leert om slecht-nieuws-gesprekken te voeren. Het is daarbij goed om je van tevoren in de schoenen van de ander te verplaatsen zodat de zaken niet escaleren en je in harmonie verder kunt gaan", "De cursus over ondernemerschap was mede door de kleine groep aantrekkelijk en daardoor was er genoeg ruimte om met elkaar te sparren. Belangrijk is hoe je omgaat met je personeel. Je leert ook van elkaar, hoe andere ondernemers in de markt staan en omgaan met problemen", "Ik vond de cursus inhoudelijk sterk met een duidelijk verhaal van een goede trainer. Ondanks dat het via videobellen moest, wisten ze je goed bij de training te houden" en "Op zich zat de training goed in elkaar. Het heeft mij zeker de nodige kennis gebracht over Excel, maar minder dan ik vooraf had verwacht. Dat had te maken met het werken met twee schermen, waar ik niet op voorbereid was. Daardoor had ik moeite om het tempo bij te houden."

### **Opleiders**

Een van de referenten geeft geen score omdat bij de training die hij heeft gevolgd geen gebruik werd gemaakt van een trainer. Het was een online training door middel van een e-learning en waarbij aan het einde enkele controlevragen werden gesteld in de vorm van een quiz. De anderen laten zich positief tot zeer positief uit over de kwaliteit van de trainers. Men noemt hen "heel toegankelijk" en "deskundig". Ook hun praktijkgerichtheid en betrokkenheid worden als sterke punten genoemd. Een en ander komt naar voren in de volgende citaten: "Er zijn veel persoonlijke dingen aan bod gekomen. Daar werd veel ruimte voor gegeven. Ze kijken ook naar de samenstelling van de groep. Het had voor mij misschien nog iets beter geweest als er alleen accountants in de groep hadden gezeten", "De eigenaar is zelf ook trainer en weet heel goed wat er speelt. Deze keer was er ook nog een trainer bij op het personeelsvlak" en "Ze zetten niet de minste trainers in, maar trainers die veel ervaring en heel veel kennis hebben".

### **Trainingsmateriaal**

Alleen maar positieve geluiden worden in de interviews gehoord over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Er wordt onder andere gesproken over online lesmateriaal, uittreksels, boeken en powerpointpresentaties. Men noemt het materiaal "volledig", "goed bruikbaar" en "voldoende". Enkele citaten ter illustratie: "Het lesmateriaal wordt online aangeboden en dat kun je zelf eventueel uitprinten om het vooraf door te nemen", "Er is altijd het nodige leesvoer en soms horen er ook boeken bij" en "Je krijgt de hand-outs en de powerpointpresentaties vooraf aangeleverd."

**Accommodatie**

Bij vijf referenten heeft de training online plaatsgevonden. Zij geven dan ook geen oordeel op dit onderdeel. Een van de overige geïnterviewden spreekt over een hele mooie accommodatie in Arnhem, waar alles perfect voor elkaar was. De ander vertelt dat de training bij de eigenaar van Ambitionplanner thuis heeft plaatsgevonden. Hij vond dat heel bijzonder en vertelt dat alles daar heel netjes geregeld was. Toch geeft hij nog wel de tip om naast de locatie in Arnhem, waar nu alle trainingen plaatsvinden, ook een accommodatie meer centraal in het land beschikbaar te hebben voor de trainingen. Dat zou hij fijn vinden. Hij geeft daarom een neutrale score op dit onderdeel.

**Natraject**

In meerderheid zijn de respondenten goed te spreken over het natraject bij Ambitionplanner. De trainingen worden afgesloten met een certificaat of bewijs van deelname. Na afloop worden volgens de geïnterviewden ook de PE-punten keurig toegekend. Naderhand vraagt het instituut om feedback op de uitvoering en inhoud van de training en de kwaliteit van de trainers in de vorm van een evaluatieformulier. “Ze vragen altijd om een evaluatie in te vullen over de training, het lesmateriaal en de trainers en ze informeren of er voldaan is aan de verwachtingen van de cursist”, geeft een van hen aan. Op de vraag naar de nazorg na afloop van de training vertellen meerdere respondenten dat het instituut dit proactief aanbiedt. Ter illustratie: “Er is zeker ruimte voor vragen. We hebben regelmatig contact” en “Ik gebruik vrij vaak de mogelijkheid om vragen te stellen en ik heb nog regelmatig contact met de trainer.” Een van hen denkt dat de mogelijkheid er wel is om na afloop nog een vraag te stellen. Maar volgens hem kan het instituut dat misschien wel wat duidelijker aanbieden. Dit aandachtspunt is voor hem een reden om een neutrale score te geven. Men is over het geheel genomen tevreden over de resultaten die met de trainingen zijn geboekt.

**Organisatie en Administratie**

Allen geven aan (zeer) tevreden te zijn over de organisatie en administratie van Ambitionplanner. Alles rondom de training wordt volgens de respondenten netjes en naar wens door het instituut geregeld. De bereikbaarheid van het instituut en de individuele medewerker wordt “goed tot zeer goed” genoemd. Men vindt het prettig een vast aanspreekpunt te hebben. De gemaakte afspraken worden altijd correct nagekomen. “Ze voldoen altijd keurig aan de verwachtingen”, aldus een van hen. De communicatie over de training is helder en alle informatie is op tijd beschikbaar voor de cursist. Ook de facturatie verloopt zonder problemen. Alles bij elkaar vindt men dan ook dat het instituut zijn zaken goed op orde heeft.

**Relatiebeheer**

Men is goed te spreken over de manier waarop Ambitionplanner de relatie met de klant onderhoudt. Veel referenten vertellen een vaste contactpersonen te hebben. Voorts vertellen zij dat er mailings over het trainingsaanbod en nieuwe ontwikkelingen worden verstuurd. Ter illustratie enkele citaten: “Ik zie zeer regelmatig mailings van hen binnenkomen met hun aanbod aan trainingen” en “Ze komen via de mail met enige regelmatig met acties en aanbiedingen voor nieuwe trainingen.”

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Allen zijn positief tot zeer positief over de prijs-kwaliteitverhouding bij Ambitionplanner. Men spreekt over normale en marktconforme prijzen voor kwalitatief goede trainingen, wat ook duidelijk wordt in de volgende citaten: “De verhouding vind ik heel goed. Ze zijn relatief goedkoop in vergelijking met anderen en de kwaliteit is prima”, “Aan een goede naam hangt een prijskaartje, maar ik vind dat bij hen zeer schappelijk”, “Het zijn slimme jongens die weten wat marktconforme prijzen zijn” en “Ze zijn relatief gunstig geprijsd met hun trainingen.”

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn de referenten tevreden over de uitvoering van de trainingen en ook de samenwerking met het instituut wordt positief beoordeeld. Meerdere sterke punten komen in de vraaggesprekken naar voren, waaronder: de duidelijkheid van de trainers, de expertise, het aanbod aan online trainingen en de prijs-kwaliteitverhouding. Ter illustratie enkele uitspraken: “Hun praktijkgerichtheid in de training is voor mijn collega’s belangrijk. Verder zitten ze dicht in de buurt en zijn ze gunstig geprijsd”, “Ze werken met kleine groepen, waardoor je echt betrokken wordt bij de onderwerpen”, “Het feit dat je heel veel online kunt volgen, waardoor je geen reistijd hebt, vind ik een positief punt. Ook de prijs-kwaliteitverhouding is bij hen prima”, “Ik vind het heel prettig dat Ambitionplanner flexibiliteit biedt: het is mogelijk om online trainingen te volgen op je eigen tijd” en “Ik vind het goed om met een gemêleerd gezelschap in de training te zitten. Dat kan verfrissend zijn.” Men is bereid om Ambitionplanner aan te bevelen aan anderen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Ambitionplanner op 08-07-2022.

### Algemeen

Ambitionplanner is sinds 2013 actief en biedt trainingen, cursussen, masterclasses en e-learnings voor accountants en belastingadviseurs. Ambitionplanner maakt zich sterk voor organisatieontwikkeling en duurzame rendementsverbeteringen van accounts/belastingkantoren, zodat zij toekomstbestendig kunnen zijn. Trainingen zijn gericht op het behalen van (verplichte) permanente educatiepunten of het bijhouden van het PE-portfolio. Daarnaast biedt Ambitionplanner support op maat door middel van smart-coaching. De trainingen en cursussen worden zowel in classrooms, elektronisch (online) of door middel van een e-learnings aangeboden; of in een blended vorm daarvan. Ook het verzorgen van maatwerktrainingen behoort tot de mogelijkheden. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de trainingen die door middel van open inschrijving worden aangeboden.

### Kwaliteit

Het trainingsaanbod wordt regelmatig uitgebreid en/of aangepast. Hierbij wordt rekening gehouden met de ontwikkelingen in de markt die nauwlettend in de gaten worden gehouden. Ambitionplanner opereert hiertoe in een groot netwerk. Het opleidingsaanbod varieert van vaardigheidstrainingen, trainingen op het gebied van BTW, ICT, Leiderschap & Management, Kantoorvisie & Mindset, Strategie en Marketing & Sales. Ambitionplanner werkt met een team van 12 mensen. Alle docenten worden extern ingehuurd. Aan hen worden hoge eisen gesteld, zowel op het gebied van vakkennis als op het didactische vlak. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van kwaliteit. Evaluaties worden zorgvuldig geregistreerd en, indien nodig, leiden zij tot verbeteracties. Binnen het team is een medewerker werkzaam die een zorgvuldige organisatie en administratie beheert. De trainingen en cursussen van Ambitionplanner zijn onder meer geaccrediteerd door NOB, NBA en RB.

### Continuïteit

De afgelopen periode waarin de Corona-crisis zijn intrede heeft gedaan heeft men vooral veel e-learnings ontwikkeld. Het aanbod bestaat thans uit 78 verschillende e-learnings. De komende periode zal de focus onder meer komen te liggen op het smart coachen. De kwaliteit van de trainingen en de samenwerking met Ambitionplanner wordt door haar klanten gewaardeerd, blijkt uit het onderhavige Cedeo-rapport. Bovendien waarderen klanten Ambitionplanner om de uitstekende prijs/kwaliteitverhouding. Gezien de uitstekende resultaten van het Cedeo-klanttevredenheidsonderzoek, alsmede op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Ambitionplanner voor opleidingen met een open inschrijving voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Ambitionplanner onderhoudt het contact met haar klanten intensief met vaste contactpersonen. Regelmatig worden er mailings met nieuw aanbod en nieuwe ontwikkelingen verstuurd. De praktijkgerichtheid van de trainingen, de uitstekende docenten, de aanwezig expertise en het brede opleidingsaanbod maken dat vele klanten Ambitionplanner als een gewaardeerde partij in de markt zien en met regelmaat naar hen terugkeren.

## 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