

Klanttevredenheidsonderzoek

Alex van Groningen Corporate & Finance Training

27-01-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Alex van Groningen Corporate & Finance Training 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 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 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering			10%	80%	10%
Opleiders				90%	10%
Trainingsmateriaal②				70%	
Accommodatie③					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer			10%	80%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding④				80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing
- ④ Twee referenten hebben hier geen oordeel over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Alex van Groningen Corporate & Finance Training (hierna te noemen Alex van Groningen) hebben acht referenten hun medewerking verleend. De meeste van deze respondenten hadden al eerder trainingen afgenomen van Alex van Groningen. Hun tevredenheid over dit eerdere traject was een belangrijke reden om opnieuw voor Alex van Groningen te kiezen: "Wij zijn tevreden over de kwaliteit en het niveau van de trainingen en daarnaast wordt er ook gewoon goede service verleend. Dat was voor ons genoeg reden om opnieuw met Alex van Groningen in zee te gaan". Een andere referent is door een vakgenoot op Alex van Groningen gewezen: "Bij een netwerkbijeenkomst hoorde ik goede verhalen. Toen ben ik ook eens gaan bellen". Alle referenten zijn te spreken over het voortraject. Er worden gesprekken gevoerd om te bepalen wat precies de behoeftes zijn en hoe het programma hier aan kan worden aangepast: "Ze luisteren goed en leggen dan duidelijk uit waarin zij kunnen voorzien". De referenten zijn dan ook unaniem in hun oordeel; ze zijn tevreden over het voortraject.

Opleidingsprogramma

Net als over het voortraject, zijn de respondenten zonder meer tevreden over het opleidingsprogramma. Dit wordt door hen als volgt gemotiveerd: "Alex van Groningen heeft een ruim aanbod aan trainingen en bij de incompany's worden deze aangepast aan onze eigen wensen. Zo konden wij bijvoorbeeld eigen cases inbrengen. Hierdoor werd het programma veel aantrekkelijker voor onze deelnemers omdat ze beter inzagen wat het belang was". Een ander respondent zegt over ditzelfde onderwerp: "We konden nog reageren op het eerste voorstel en hierdoor werd er uiteindelijk echt een programma op maat voor ons samengesteld". Verder zeggen de referenten in dit verband nog dat de offertes duidelijk en volledig zijn en dat deze ook overeenstemmen met de afspraken die mondeling werden gemaakt. Een referent geeft hier een neutrale score omdat hij verwacht had dat de offerte wat sneller zou worden verstuurd.

Uitvoering

Over de manier waarop Alex van Groningen de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht, zijn de referenten allemaal tevreden tot zelfs zeer tevreden. "Het was een afwisselende training waarin gebruik werd gemaakt van verschillende werkvormen zodat iedereen bij de les bleef," aldus een van de referenten. Een andere referent noemt in dit verband de vele cases die werden behandeld: "Omdat er gebruik werd gemaakt van ons eigen materiaal, ging het veel meer leven voor de deelnemers. In combinatie met de gedrevenheid van de docent, leverde dit energieke en levendige bijeenkomsten op. Onze mensen hebben er niet alleen wat van opgestoken maar zij hebben er ook echt plezier bij gehad". De overige referenten hebben soortgelijke opmerkingen, met name de inzet en interactiviteit die er tijdens de trainingen van de deelnemers werd gevraagd, wordt door veel van de respondenten als sterk punt naar voren gebracht.

Opleiders

De opleiders die door Alex van Groningen bij de diverse trajecten worden ingezet, zijn naar de wens van de geïnterviewden. Dit komt naast het al eerder genoemde enthousiasme ook door hun professionaliteit en kennis. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: "De docent had zelf ruime ervaring en wist dit goed te gebruiken door met herkenbare vraagstukken de deelnemers te prikkelen", "Prima docent die er met name goed op lette of iedereen wel bij de les bleef. Deelnemers konden niet achterover leunen en alles over zich heen laten komen. Ze moesten echt wel meedoen" en "Ik ben zeer tevreden over de docenten van Alex van Groningen. Wij hadden hier zelf ook wat over te zeggen dus we wisten wat we konden verwachten". Deze citaten zijn een goede weergave van de mening van de referenten met betrekking tot dit onderwerp.

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben hier zicht op. De respondenten die hier wel iets over kunnen zeggen, zijn zonder uitzondering tevreden over het verstrekte materiaal. Er wordt hier gezegd dat het materiaal actueel is en dat het is aangepast aan de wensen die vooraf zijn besproken. "Ook hier hebben we in het voortraject afspraken over gemaakt. Alex van Groningen had al een mooi pakket liggen en wij konden hier nog onze eigen draai aan geven," aldus een van de tevreden respondenten. De overige respondenten hebben soortgelijke commentaren.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

De referenten zijn eensgezind in hun oordeel over het volgende onderwerp, het natraject. Iedereen geeft daar een score 'tevreden'. De geïnterviewden geven hier aan dat de vooraf gestelde leerdoelen zijn behaald: "Wij hadden vooraf natuurlijk onze doelen bepaald en als ik nu terugkijk ben ik tevreden over de behaalde resultaten". Er wordt hier verder nog vermeld dat er na afloop van de bijeenkomsten een evaluatie heeft plaatsgevonden en dat de uitkomsten hiervan ook besproken zijn. "Het is fijn om te merken dat er serieus naar opmerkingen wordt geluisterd én dat er ook actie wordt ondernomen als dit nodig blijkt te zijn. Hierdoor weet je als afnemer dat kwaliteit een belangrijk thema is". Verder geven de respondent hier nog aan dat de facturen overzichtelijk zijn en dat deze overeenstemmen met wat er vooraf was besproken.

Organisatie en Administratie

Op administratief en organisatorisch gebied heeft Alex van Groningen de zaken volgens een grote meerderheid van de respondenten goed voor elkaar. Zeventig procent van hen geeft hier een score van 'tevreden' en twintig procent is hier zelfs 'zeer tevreden' over. Een referent geeft een neutrale score aan dit onderdeel omdat hij overall het proces "wat te traag" vond gaan. Dit is dus niet wat de overige referenten ervaren. "Alex van Groningen is goed bereikbaar en ze denken ook echt met je mee. Je wordt als klant serieus genomen en er wordt echt in co-creatie een programma samengesteld". Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: "Alex van Groningen is een professionele organisatie die de zaken goed voor elkaar heeft. Vragen worden altijd goed beantwoord en er wordt over het algemeen snel gereageerd".

Relatiebeheer

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de meeste referenten tevreden over dit onderwerp. Zij vinden dat Alex van Groningen hier op een goede wijze vorm aan heeft gegeven. Sommige respondenten hebben regelmatig contact met een accountmanager van Alex van Groningen: "Dit vind ik prettige gesprekken. Er wordt ons niets opgedrongen en ik word dan goed geïnformeerd over het aanbod". Anderen spreken in het kader van relatiebeheer over nieuwsbrieven en incidentele mailings. "Ik heb wel het gevoel dat ik weet wat ze voor me kunnen betekenen. Als ik eventueel nog vragen zou hebben, weet ik ook wie ik moet benaderen. Dat is geen probleem". Een van de respondenten vindt dat er wel wat meer initiatief van Alex van Groningen uit kan gaan: "Ik denk dat ze er meer uit kunnen halen als ze zich wat meer profileren".

Prijs-kwaliteitverhouding

Tachtig procent van de referenten heeft zicht op de prijs en daarmee een mening over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de maatwerktrajecten die door Alex van Groningen worden verzorgd. Zij zijn unaniem in hun oordeel; ze zijn hier tevreden over. De prijzen worden omschreven als "redelijk" en "marktconform" terwijl de kwaliteit "goed" tot "zeer goed" wordt genoemd. Dit zorgt ervoor dat de balans doorslaat naar de goede kant en alle referenten een tevreden score geven aan dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door Alex van Groningen laat zien dat de geïnterviewden erg tevreden zijn over het gehele traject. Zij spreken over een goede samenwerking waarin op gelijkwaardige wijze overleg wordt gevoerd over de inhoud van het programma. De kwaliteit van de programma's wordt eveneens gewaardeerd: "Alex van Groningen staat bekend om haar goede kwaliteit en dit programma was daar gelukkig geen uitzondering op". De ervaren en professionele docenten spelen ook een grote rol in de tevredenheid die door de referenten wordt aangegeven: "De docent kende onze bedrijfscultuur en speelde hier goed op in met relevante voorbeelden". Dit alles gecombineerd met een nagenoeg vlekkeloze organisatie, zorgt voor tevreden tot zeer tevreden referenten die aangeven dat ze ook in de toekomst gebruik willen maken van de diensten van Alex van Groningen: "Als ze een passend programma hebben, zullen wij er zeker over nadenken".

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering			10%	90%	
Opleiders				100%	
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie				80%	20%
Natraject			10%	90%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer②				60%	
Prijs-kwaliteitverhouding③			20%	60%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier een mening over
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op het open programma-aanbod dat door Alex van Groningen Corporate & Finance Training (hierna te noemen Alex van Groningen) wordt aangeboden. Tien respondenten waren bereid om mee te werken aan dit onderzoek. Een deel van deze personen had zelf al eerder een training bij Alex van Groningen gevolgd, anderen hoorden van een collega over deze aanbieder en een laatste groep is bij Alex van Groningen terecht gekomen door de googelen: "Ik zocht op onderwerp en Alex van Groningen stond boven aan de resultatenlijst. Toen heb ik een klein onderzoekje gedaan en besloten mij verder te laten informeren door Alex van Groningen zelf, dat ging prima". De manier waarop men zich vervolgens aan kan melden, stemt tot tevredenheid. Dit ging bij alle referenten zonder problemen: "Dat was gewoon easy, via de website en zo geregeld". Alle respondenten zijn dan ook tevreden tot zelfs zeer tevreden over dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van Alex van Groningen is volgens de geïnterviewden duidelijk en overzichtelijk. Het aanbod is te vinden op de website van Alex van Groningen en de referenten geven aan dat zij hier gemakkelijk de weg in vinden. "Ik was gericht op zoek naar een bepaalde excel-cursus en op de site van Alex van Groningen stond een duidelijk beschrijving van de inhoud en de doelen van deze cursus. Hierdoor kon ik goed bepalen dat dit een geschikte cursus was voor mij en dit bleek gelukkig ook te kloppen achteraf," zo vertelt een van de tevreden referenten. De overige referenten onderschrijven dit. Zij geven zonder uitzondering aan dat het programma van Alex van Groningen vooraf voldoende duidelijk is en dat zowel de inhoud, de doelstellingen als de prijzen van tevoren voldoende worden gespecificeerd.

Uitvoering

De manier waarop Alex van Groningen de verschillende trainingen en cursussen ten uitvoer heeft gebracht, stemt bijna alle referenten tot tevredenheid. Bij deze respondenten heeft de training voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua niveau als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de bijeenkomsten. Een van de geïnterviewden geeft hier een neutrale score omdat hij het niveauverschil in de groep wat te groot vond: "Ik zou het prettig vinden om met meer gelijkgestemden te zitten. Nu ging er vrij veel aandacht naar een paar mensen die het nog niet zo goed snapten". Een tevreden referent stelt hier nog tegenover: "Het was een kwalitatief goede cursus waarbij de diepte niet werd geschuwd. Ook werd er een actieve houding van ons als deelnemer verwacht". De overige referenten geven soortgelijke commentaren. Zij noemen het hoge niveau en de vele praktische tips als grote pluspunten van de door hen gevolgde training.

Opleiders

Over de opleiders die door Alex van Groningen worden ingezet, zijn de respondenten eensgezind in hun oordeel. Zij zijn hier tevreden over. Er wordt over de docenten/opleiders van Alex van Groningen gezegd dat ze goed berekend zijn op hun taak en dat ze naast veel inhoudelijke kennis ook goede didactische vaardigheden hebben. Zo zegt één van deze referenten: "De trainer was echt een specialist maar gelukkig kon hij ook goed uitleggen en verloor hij zich niet in details. Ook was hij heel oplettend zodat hij snel in kon springen op onduidelijkheden die er af en toe ontstonden in de groep". En een andere referent zegt over de trainer: "Hij was heel vriendelijk en zorgde voor een prettige sfeer. Iedereen durfde zijn vragen te stellen en er werd door hem op een respectvolle manier op gereageerd".

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal dat bij de cursussen en trainingen hoort, zijn de ondervraagde deelnemers eveneens tevreden. Er wordt door de referenten gesproken over digitaal materiaal maar ook wordt er nog van fysiek materiaal gebruik gemaakt. De respondenten vinden de inhoud van het materiaal van hoge kwaliteit en daarnaast wordt er aangegeven dat het materiaal goed aansluit op wat er tijdens de cursussen aan bod komt. "Het materiaal is een goed hulpmiddel tijdens de training maar óók achteraf is het prettig om nog iets te hebben om naar terug te grijpen. Je kan natuurlijk niet alles in een keer onthouden en dan vind ik het heel fijn dat ik nog wat dingen op kan zoeken," zo vertelt een van de tevreden referenten.

Accommodatie

Over de accommodaties waar door Alex van Groningen gebruik van wordt gemaakt, zijn alle referenten tevreden. Twintig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". De accommodaties zijn volgens de respondenten goed geschikt voor hun doel en bieden de faciliteiten die je mag verwachten bij een dergelijke bijeenkomst. "We zaten in een keurige zaal. Alles was netjes geregeld, we konden onbeperkt koffie en thee pakken en verder was er een heerlijke lunch," zo legt een van de tevreden geïnterviewden uit. Een andere referent noemt hier de parkeergelegenheid als positief punt: "Er was ruime gelegenheid tot parkeren, dus dat leverde geen stress op".

Natraject

De respondenten zijn op één uitzondering na tevreden over het natraject van Alex van Groningen. Er wordt door de referenten gesproken over een bewijs van deelname of een certificaat dat zij na afloop van de opleiding hebben ontvangen. Verder wordt er door deze geïnterviewden nog aangegeven dat er een (digitaal) evaluatieformulier is ingevuld: "Dit was voor mij eigenlijk niet nodig omdat we al mondeling met de docent hadden besproken wat onze ervaringen waren en wat voor ons verbeterpunten zouden zijn. Hij was daar oprecht in geïnteresseerd en ik had ook het idee dat hij echt wat met deze informatie zou gaan doen". Sommige respondenten vertellen dat ze na afloop van de opleiding nog werden gewezen op de mogelijkheid om contact op te nemen met de betrokken trainer: "Dat is prettig als je je onzeker over een bepaald onderwerp voelt en daarbij vind ik het getuigen van een goede betrokkenheid van Alex van Groningen als instituut". Een van de respondenten geeft hier een neutrale score omdat hij van mening is dat Alex van Groningen nog meer op dit gebied zou kunnen bieden: "Ik had graag een follow-up gehad".

Organisatie en Administratie

Over de wijze waarop Alex van Groningen de organisatorische en administratieve zaken heeft georganiseerd, zijn de referenten zonder uitzondering tevreden. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden. "Ik vind Alex van Groningen een hele prettige organisatie. Als je vragen hebt, wordt hier altijd snel en vakkundig op gereageerd," aldus een van deze referenten. Een andere respondent vertelt: "Ze zijn telefonisch goed bereikbaar en ze staan je altijd vriendelijk te woord". Ook de financiële afhandeling is bij alle geïnterviewden goed verlopen, de facturen stemden overeen met de informatie die de referenten van tevoren, veelal via de website van Alex van Groningen, hadden ontvangen. Dit verklaart dan ook de tevreden scores die aan dit onderdeel worden toegekend.

Relatiebeheer

Bij een deel van de referenten worden de contacten met Alex van Groningen door een collega onderhouden: "Hierdoor heb ik onvoldoende zicht op de inhoud van het relatiebeheer. Ik heb eerlijk gezegd geen idee hoe dit wordt onderhouden". De referenten die hier wel een mening over hebben, zijn unaniem in hun oordeel; zij zijn tevreden over de manier waarop Alex van Groningen het relatiebeheer onderhoudt. Een van hen zegt hierover: "Het is een dunne lijn, ik heb geen behoefte aan te veel contact. In dit geval heb ik geen klachten, naast zo nu en dan een mailing gaat het contact vooral van mij uit. Dat vind ik prima". Andere referenten hebben meer contact met Alex van Groningen: "Ik krijg regelmatig een nieuwsbrief en daar staat best vaak iets interessants voor mij in". Kortom, Alex van Groningen heeft een persoonlijk relatiebeheer waar de referenten erg over te spreken zijn.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de open trainingen van Alex van Groningen. 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 dit zelfde onderwerp: "Gelukkig hoef ik dit niet helemaal zelf te betalen. Het is echt wel een dure training. Maar daar gaat mijn werkgever natuurlijk ook van profiteren". De meeste van de overige respondenten hebben soortgelijke commentaren, zij zijn tevreden over dit onderdeel. Twee geïnterviewden geven een neutrale score omdat zij de prijzen van trainingen over het algemeen veel te hoog vinden en, zo zegt één van hen: "Dit is daar geen uitzondering op".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open trainingen van Alex van Groningen. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde training of cursus en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het op rolletjes maar ook inhoudelijk wordt er gewoon een goede training geboden". Iedereen is tevreden de samenwerking met het Alex van Groningen: "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 dit instituut genoemd: "Je kan wel alleen maar theorie delen maar het is veel nuttiger om hier ook echt mee aan de slag te gaan. Dat is voor mij een reden om nog een keer, als dit aan de orde komt, voor Alex van Groningen te kiezen". Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden Alex van Groningen dan ook bij derden aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Alex van Groningen Corporate & Finance Training op 27-01-2023.

Algemeen

Alex van Groningen Corporate & Finance Training (hierna te noemen Alex van Groningen) is een toonaangevende partner voor finance professionals en executive managers. Sinds de oprichting in 1994 heeft Alex van Groningen meerdere vooraanstaande community's gebouwd, waarin 100.000 professionals online én op locatie samenkomen. Als opleidingsinstituut biedt men professionals inspirerende mogelijkheden om zich te ontwikkelen op het gebied van kennis, netwerk en carrière. Het multimediale platform van Alex van Groningen biedt toonaangevende opleidingen, evenementen, congressen, awards, executive diners, magazines en nieuws- en vacaturesites. In 2020 is de organisatie overgenomen door Sijthoff Media (2010); een crossmediaal bedrijf van nieuws- en vakmedia (Adformatie, Binnenlands Bestuur, AG Connect en Kidsweek). Voor de klanten van Alex van Groningen gaat dit nagenoeg ongemerkt. Het opleidingsinstituut gaat onder de eigen naam verder. De opleidingen van Alex van Groningen staan bekend om de praktijkgerichtheid en het interactieve karakter. Trajecten sluiten door deze werkwijze goed aan bij het werkveld. Daarnaast biedt deelname aan de cursussen deelnemers de mogelijkheid om waardevolle contacten te leggen. Het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de maatwerk/incompany opleidingstrajecten en de trainingen met open inschrijving.

Kwaliteit

Alex van Groningen streeft naar de hoogste kwaliteit. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is de inzet van professionele en deskundige docenten en sprekers. Zij bezitten naast veel theoretische kennis ook over veel praktische ervaring. Van de docenten wordt verwacht dat zij goed weten om te gaan met de diversiteit binnen de deelnemersgroep en dat zij kunnen inspelen op vragen en wensen van de cursisten. De hoofddoelstelling van het opleidingsinstituut is deelnemers in relatief korte tijd een waardevolle training te geven met een langdurig resultaat. Alex van Groningen heeft geen docenten in vaste dienst. Men werkt met een grote groep flexibel inzetbare docenten. Met hen is regelmatig formeel en informeel contact. De dienstverlening van Alex van Groningen wordt gekenmerkt door de klantgerichtheid, een hoog praktijkgehalte, inhoudelijke kwaliteit en een goede aansluiting op nieuwe en actuele ontwikkelingen. Het aanbod blijft interessant voor de doelgroep, omdat men continu onderzoekt of er mogelijkheden zijn voor het ontwikkelen van nieuwe cursussen of producten. Bij maatwerktrajecten hoort een uitvoerig voortraject, waarbij overleg plaatsvindt om de opleidingsvraag en -wensen van de opdrachtgever helder te krijgen. Ook de docent is in dit stadium betrokken. Op deze wijze is men in staat het aanbod naadloos aan te laten sluiten op de opleidingsbehoefte. Alex van Groningen houdt de kwaliteit van de totale dienstverlening streng in gaten. Zo toetst men tijdens de trainingstrajecten regelmatig, formeel en informeel, de tevredenheid van de deelnemers en de opdrachtgever. Kwaliteitsmeting en borging geschiedt aan de hand van evaluaties.

Continuïteit

Het opleidingsinstituut is onder de naam Alex van Groningen in voorgaande jaren uitgegroeid tot een bekende partij in de opleidingenmarkt. De naamsbekendheid is erg groot, zo blijkt ook uit het door Cedeo uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek. Alex van Groningen is altijd bezig met het vernieuwen van het aanbod. De overname door Sijthoff Media biedt Alex van Groningen stabiliteit en kansen om kennis en expertise te delen en de opleidingen en community's verder te laten groeien. De grondige kwaliteitsbewaking, in combinatie met de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt en de wederom goede resultaten van het door Cedeo uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Alex van Groningen voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het streven van Alex van Groningen is om het cursusaanbod en de overige producten optimaal te laten aansluiten bij de doelgroep van ambitieuze en dynamische managers. Om kennis en vaardigheden op peil te houden staat deze doelgroep erom bekend om in betrekkelijk korte tijd veel en doelgericht te willen leren. Bij incompany-cursussen wordt dan ook vooraf uitgebreid overlegd, met opdrachtgever en docent, om de cursus zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de wensen. Ook tijdens het traject wordt er geregeld getoetst of de cursus nog goed aansluit op de doelstellingen. Waar nodig vinden er tussentijds aanpassingen plaats. Voor alle trainingen van Alex van Groningen is de essentie dat een deelnemer zoveel mogelijk van het geleerde moet kunnen toepassen in zijn/haar werksituatie. Door zich structureel te focussen op de opgerichte community's en hiervoor eigen trainingen en producten te blijven ontwikkelen, blijft Alex van Groningen in staat de markt optimaal te bedienen.

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, 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