

Klanttevredenheidsonderzoek

Ortec Finance B.V.

27-07-2023



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

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.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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 deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				57%	29%
Opleidingsprogramma③				71%	14%
Uitvoering			14%	29%	57%
Opleiders				43%	57%
Trainingsmateriaal			14%	43%	43%
Accommodatie④					
Natraject⑤		14%		29%	43%
Organisatie en Administratie⑥				57%	29%
Relatiebeheer				72%	29%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				57%	29%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				57%	43%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Ortec Finance B.V. geven aan dat Ortec Finance voor hun organisatie tevens softwareleverancier is en dat dit als vanzelfsprekend heeft geleid tot gebruikmaking van het opleidingsaanbod van Ortec Finance. Enkelen vertellen: "De opleiding is inbegrepen bij de implementatie van de software. Ook al is de software in principe heel makkelijk te gebruiken, je hebt toch echt wat hulp nodig", "We hadden al een paar pakketten van hen. Het leek ons handig om ze dan allemaal maar aan te schaffen", "Met alle wisselingen in personeel leek het ons nuttig om een cursus in huis te halen", "Mijn voorganger was naar een andere organisatie vertrokken. Hij was degene die de kennis in huis had. Niemand had hier verder verstand van" en "Ik had bij andere werkgevers ook al met SAM gewerkt, maar voor mijn collega's was het nieuw. Om het goed te laten landen, wilden we echt de diepte in. Het lag voor de hand om de cursus van Ortec Finance te gaan doen."

Allen die het voortraject een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. De intake verloopt naar wens. Er wordt goed navraag gedaan naar de behoeften van de opdrachtgever. Enkele reacties: "Er wordt goed geluisterd naar onze wensen", "Er is een mailwisseling geweest waarin uitgebreid navraag is gedaan naar wat wij wilden", "We hebben vooraf een kort gesprek met de trainer gehad waarin ik onze precieze behoeften kenbaar heb kunnen maken. Op basis daarvan is er een stappenplan voor de implementatie ontwikkeld." In veel gevallen wordt gevraagd vooraf casussen of vragen in te dienen. Een referent zegt: "We hebben van tevoren een aantal vragen ingeleverd. Die zijn goed opgepakt tijdens de opleiding." Eén referent onthoudt zich van het geven van een score, omdat hij onvoldoende zicht heeft op het voortraject.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte is opgetekend, roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Enkele geïnterviewden zeggen: "Onze wensen zijn prima opgeschreven. Het was meteen goed", "Het programma was helemaal duidelijk en volledig", "De offerte met het opleidingsprogramma klopte met de werkelijkheid" en "Het is conform het afgesproken dagprogramma aangeleverd." De financiële kant van de zaak is naar de mening van de geïnterviewden duidelijk en roept geen misverstanden op. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

De uitvoering stemt zes van de zeven referenten tevreden tot zeer tevreden; er is één neutraal gestemde. Men is goed te spreken over het interactief gehalte, de diepgang en de praktijkgerichtheid van de opleidingen. Ook de balans tussen theorie en praktijk en het maatwerkgehalte zijn naar verwachting. De (zeer) tevreden referenten zeggen: "Het was heel interactief. Het ging echt de diepte in. Het was 's ochtends meer voor nieuwe mensen en 's middags voor ervaren collega's. Dan konden de nieuwkomers ook aan de slag met oefenvragen. De tijd is goed benut", "Er werd een goed evenwicht aangehouden tussen theorie en praktijk", "We hebben praktijkgericht kunnen oefenen op een demo-omgeving van een fictieve corporatie", "Het was geen monoloog maar een redelijke dialoog, met een stukje flexibiliteit en plenty gelegenheid om vragen te stellen", "Het was een inzichttraining voor niet-gebruikers. Wij hadden benadrukt dat het transparant moest zijn, dat we het echt wilden begrijpen. Dat is gebeurd. We hebben gewoon naar onze eigen set gekeken. Er is een hele leuke discussie op gang gekomen tussen de afdelingen" en "Het was goed voorbereid. We zijn door het hele pakket gegaan, volgens een goede selectie van onderwerpen. Heel knap dat het allemaal in één dag paste." De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: "Het was een beetje te veel voor één dag. Ik had het liever over twee dagdelen verdeeld willen hebben."

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men beoordeelt hen als deskundig en didactisch vaardig. Men prijst hen om hun inzet en betrokkenheid. In de meeste gevallen is er sprake van twee trainers. Enkele uitspraken over de opleiders: "De trainers hebben een goede indruk achtergelaten. De trainer had er, als mede-ontwikkelaar van het pakket, alle verstand van", "Ik kan niet anders zeggen dan dat de trainers heel kundig en flexibel waren. Ze namen de tijd om dingen uit te leggen, ook als er vragen kwamen die een beetje afweken van het programma", "De trainers waren prima, zowel inhoudelijk als didactisch. Ze vulden elkaar goed aan" en "De trainer heeft zijn kennis goed overgedragen, was deskundig en wist waar de fouten zaten."

Trainingsmateriaal

Op één neutraal gestemde na, zijn allen (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat voornamelijk uit digitale lesstof, aangevuld met informatie op papier. Ook is er sprake van een online oefenomgeving. Enkele geïnterviewden: "We hebben de presentatie op papier gekregen om nog eens terug te kunnen lezen. Ik heb er echt nog iets aan", "We konden en kunnen digitaal alles opzoeken. De demo-omgeving functioneerde goed" en "Er was voldoende oefenmateriaal om het systeem in de basis te leren kennen. De presentatie volgde de handleiding." Het materiaal is veelal op maat: "De trainer had in de demo-omgeving onze eigen onderdelen ingevoerd voor de herkenbaarheid. Dat was een goede opmaat naar een eigen omgeving" en "In de applicatie stonden voor de herkenbaarheid onze eigen getallen, zodat we de vraagstukken met onze eigen data konden maken." De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: "Het trainingsmateriaal bestond uit geprinte A4'tjes in Excel. Het was wel fijn geweest als het wat mooier en prettiger leesbaar was geweest, met wat toelichting erbij."

Accommodatie

Vanwege het feit dat alle opleidingen binnen dit onderzoek online of in-company waren, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Over het natraject zijn allen die hun mening op dit punt geven (zeer) tevreden, afgezien van één ontevreden gestemde. Eén andere referent geeft geen score bij gebrek aan zicht op het natraject. In sommige gevallen wordt er na afloop van de training een certificaat van deelname uitgereikt. In de regel krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden en is er sprake van mondelinge evaluaties. “Er is met de deelnemers geëvalueerd en daarna nog even apart met mij”, “Er is een Teams-overleg ingeschoten en goed naar ons geluisterd.” Men is over het geheel genomen te spreken over de diverse vormen van nazorg: “Naast dat de helpdesk continu bemand is, kun je de trainer altijd mailen bij vragen vanuit de opleiding. Je krijgt direct en uitvoerig antwoord”, “Er is altijd wel een gaatje om even te overleggen. Dan gaat ook niet meteen de kassa rinkelen” en “De demo-omgeving heeft nog een week open gestaan voor de nieuwe mensen.” Een overigens tevreden gestemde merkt nog op: “Een terugkomdag zou fijn zijn, om te kijken waar we tegenaan zijn gelopen. We zijn erover in gesprek.” De ontevreden gestemde referent licht zijn score als volgt toe: “Er is geen evaluatie met de trainer geweest. Dat zou wel prettig zijn geweest.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen zegt men onder meer: “Alles is duidelijk. We hebben de basis onder de knie”, “Het is een heel intuïtief pakket maar het helpt om er met elkaar even doorheen te gaan”, “Ik ben heel blij met de dag. Hij heeft ons meer dan genoeg gebracht”, “Ik ben nieuw in deze organisatie. Ik heb het idee dat ik er nu mee aan de slag kan” en “We hebben onze leerdoelen behaald.”

Organisatie en Administratie

Allen die de organisatie en administratie een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is goed. Ortec Finance houdt zich goed aan de afspraken. De facturering verloopt naar wens. Een referent vat samen: “Ze hebben het goed op orde. Ze maken geen fouten. Alles wordt correct opgeschreven, is op tijd en is aan de juiste personen gericht. Je kunt hen altijd bereiken en alles verloopt volgens planning.” Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Ortec Finance verstuurt met enige regelmaat mailing, nieuwsbrieven en uitnodigingen: “De nieuwsbrieven komen met een juiste frequentie. Je wordt niet overspoeld”, “Ik krijg regelmatig bericht als er iets interessants voor mij bij is” en “Ze houden ons goed op de hoogte van de dingen die zij doen; de nieuwe opleidingen en ook de webinars. Die zijn vaak gratis.” De relatie wordt, naast dat er sprake is van een accountmanager, veelal ook onderhouden door de trainer: “De trainer is ons eerste aanspreekpunt naar wie we altijd rechtstreeks kunnen bellen”, “De lijnen zijn kort en het contact is prettig” en “Ze tonen echt belangstelling. Ze nemen regelmatig contact op om te vragen hoe het gaat.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs/kwaliteitverhouding zijn allen die er een score aan toekennen tevreden tot zeer tevreden. Men zegt onder meer: “We konden daar met tien man zitten en kennis tot ons nemen. Daarvoor hebben we niet teveel betaald”, “Je hoeft niet te reizen. Dat scheelt arbeidstijd. En het resultaat is prima”, “De opleiding is bij het totaalpakket inbegrepen. Ik denk dat de prijs wel goed is” en “Gevoelsmatig is de prijs/kwaliteitverhouding goed. Er zit veel meerwaarde in het maatwerk.” Eén referent geeft geen score, omdat hij onvoldoende zicht heeft op de prijs/kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Ortec Finance zijn alle referenten (zeer) tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met Ortec Finance, wijzen zij met name op de praktijkgerichtheid en het maatwerk: "Het sluit goed aan bij onze praktijk", "Het was absoluut een voordeel dat je niet alleen maar naar een PowerPoint zat te kijken maar steeds zelf aan de slag kon. Ik heb al mijn vragen kwijt gekund", "Het was een groot pluspunt dat het hier op kantoor kon worden uitgevoerd en dat de training praktijkgericht was" en "Je kon zelf dingen aandragen. Daar werd op een flexibele manier mee omgegaan." Twee referenten voegen nog toe: "De sterke kant is de demo-omgeving. Die functioneert goed" en "Het heeft ons heel veel verder geholpen in hoe we een gesprek met de afdeling financiën kunnen voeren." Desgevraagd bevestigen alle referenten dat zij graag bereid zijn de maatwerkopleidingen van Ortec Finance aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma			20%	30%	50%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal			10%	50%	40%
Accommodatie②			10%	20%	50%
Natraject③				40%	40%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer④				40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	30%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ④ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Drie referenten kennen de prijs/kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Ortec Finance bevestigen desgevraagd dat er door de eigen organisatie gebruik wordt gemaakt van de programma's van Ortec Finance. Dit was meestal de directe aanleiding om aan een opleiding van Ortec Finance deel te nemen. Enkel referenten lichten toe: "Toen ik in deze functie kwam werd mij de opleiding aanbevolen door collega's", "Wij werken met het pakket en voor de jaarrekening heb je enige kennis nodig van waardering. De cursus van Ortec Finance was een logische stap", "Ik wilde deelnemen uit nieuwsgierigheid naar wat mijn collega deed" en "Ik heb de updates echt nodig om op de hoogte te blijven van de actualiteit." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding en de informatievoorziening verlopen naar hun mening vlot en correct. Hetzelfde geldt voor het toesturen van materiaal en de inlogcodes. Enkel vertellen hierover: "Het inschrijfproces is vlot verlopen. We konden snel terecht. We kregen vooraf netjes alle inlogcodes en spullen", "Je krijgt binnen vijf minuten een bevestiging en meteen ook het inschrijfformulier en een link" en "Je wordt goed geïnformeerd: over wie de trainer is, en hoe laat en waar het is. Je krijgt keurig alle stukken."

Opleidingsprogramma

Met uitzondering van twee neutraal gestemden, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma zoals die op de website staat beschreven. Zij vinden dat de inhoud van de opleidingen er duidelijk in wordt gepresenteerd en in overeenstemming is met de werkelijke gang van zaken. Enkele (zeer) tevreden reacties: “De opzet van de opleiding wordt er duidelijk en goed in uitgelegd”, “Alles wordt prima weergegeven, conform de werkelijke gang van zaken”, “Je weet waar je aan toe bent”, “Het programma geeft op hoofdlijnen de inhoud weer en dat is voldoende zo” en “Ze beschrijven precies wat er gaat gebeuren en het klopt met de werkelijkheid.” De toegekende neutrale scores worden ieder als volgt gemotiveerd: “Het opleidingsprogramma wekte bij mij de indruk dat we zouden leren hoe we WALs weer terug zouden krijgen naar SAM. Dat was niet zo. Deze dienst bieden ze niet aan” en “Uit het programma werd niet helemaal duidelijk dat er al enige voorkennis over WALs werd verondersteld.”

Uitvoering

Alle referenten zijn goed te spreken over de uitvoering van de opleidingen. Een deel van de opleidingen was online. De tevredenheid betreft zowel het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid van de opleiding als de groeps grootte en de structuur: “We waren maar met een heel klein groepje. Er was meer dan genoeg gelegenheid om vragen te stellen en individuele feedback te ontvangen”, “Je kreeg steeds een stukje uitleg en dan meteen een casus om zelfstandig mee aan de slag te gaan”, “Het is heel goed opgebouwd. Je werkt toe naar steeds lastiger casussen”, “Je kon met je eigen device inloggen op de omgeving en veel oefenen” en “In de ochtend kon je vragen stellen en ’s middags met hulp de marktwaarde uitrekenen. Als je ergens tegen aanliep werd je meteen geholpen. Het ging via Teams en dat werkte heel goed.” Een referent voegt nog toe: “Er werd goed afgegaan op wat de groep wilde en aankon.”

Opleiders

Aan de trainers worden uitsluitend positieve scores toegekend. Allen geven de score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ op dit onderdeel. De referenten zijn lovend over hun kennis van zaken en didactische en persoonlijke capaciteiten. Ze zeggen: “De trainer was goed, duidelijk en kundig”, “Er was van de kant van de trainer voldoende oog voor de deelnemers en hun niveaoverschillen. Er werd goed geluisterd en gekeken naar de snelheid van opname van de stof”, “Ze zijn heel capabel en als ze al iets niet weten, komen ze er later op terug”, “De trainer was goed op de hoogte van de branche en van het pakket. Het was iemand die zowel de theorie als de praktijk prima kon overbrengen en die het juiste tempo aanhield” en “De trainer legde het rustig en helder uit, zonder veel moeilijke woorden, en zorgde voor een fijne sfeer.” In veel gevallen is er sprake van meerdere trainers of beginnende trainers die assisteren. Enkele referenten: “Er was een junior bij die hand- en spandiensten verrichtte” en “Achter in de zaal zaten een paar assistenten die beschikbaar waren om eenvoudiger vragen te beantwoorden.”

Trainingsmateriaal

Afgezien van één toegekende neutrale score worden er voor het trainingsmateriaal uitsluitend de scores ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ gegeven. Het materiaal bestaat onder andere uit slides en handleidingen, zowel digitaal als op papier. Ook is er sprake van een online oefenomgeving. Het materiaal is in de ogen van de referenten veelal maatwerk en goed geschikt als naslagwerk. Het voldoet goed aan de eisen. Enkele reacties: “Ze hebben de nodige slides verstrekt om dingen in op te zoeken. Als ik ze voor me zie, komt alles weer terug”, “We hebben een heel pakket om op terug te pakken, en bovendien een gebruiksvriendelijke oefenomgeving die identiek is aan de normale”, “We kregen de presentatie zowel online als op papier. De vragen die ter plekke waren gesteld waren eraan toegevoegd”, “De onlineomgeving is heel gebruiksvriendelijk en makkelijk om op in te loggen. Het materiaal is goed van inhoud” en “Alles was keurig voorbereid op de demo-omgeving. De handleiding en de opdrachten waren webbased.” De neutraal gestemde referent geeft de volgende reden voor zijn score: “Je kreeg maar een heel klein schrijfblokje en op de slides was ook niet genoeg ruimte om te schrijven.”

Accommodatie

Op één neutraal gestemde na, zijn allen die de accommodatie een score toekennen er tevreden tot zeer tevreden over. Ze zijn te spreken over de lesruimten en de voorzieningen: “Het was een prachtig pand”, “De parkeergelegenheid, de accommodatie en de lesruimten waren professioneel. Alles was goed geregeld”, “Het was prima bereikbaar. De lesruimte was prettig en afgestemd op de groepsgrootte. Er was een aparte ruimte beschikbaar voor de lunch”, “De catering was uitstekend geregeld, met voldoende en diverse producten. Het scherm en de voorzieningen waren goed.” Enkele overigens tevreden gestemden plaatsen ieder nog wel een kritische noot: “Enkele kandidaten hebben betaald geparkeerd terwijl dat niet hoefde. Dat was niet goed gecommuniceerd” en “Het was even zoeken om vanuit de parkeergarage bij de receptie te komen.” De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Het was midden in de stad. Parkeren was een drama. Je moest je sleutel afgeven en na afloop weer ophalen.” Twee referenten kennen de accommodatie geen score toe bij gebrek aan informatie.

Natraject

Allen die hun mening uitspreken over het natraject, zijn er tevreden of zeer tevreden over. Twee referenten kennen het natraject geen score toe omdat zij er onvoldoende zicht op hebben. De deelnemers krijgen in de regel een bewijs van deelname op basis van aanwezigheid. Ook wordt er een evaluatieformulier ter invulling aangeboden en wordt er mondeling met de deelnemers geëvalueerd. Een referent: “Er is altijd ruimte voor feedback. Die wordt ook heel serieus genomen.” Meerdere referenten geven desgevraagd aan dat er na afloop van de opleiding nog gelegenheid is om per e-mail contact op te nemen met de trainer om deze vragen te stellen. Een geïnterviewde: “Je kunt altijd nog verdiepvragen stellen. Eigenlijk loopt de opleiding naadloos over in de helpdesk.” Een ander voegt nog toe: “Ze komen naderhand ook zelf nog met antwoorden op vragen die in de les zijn gesteld.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, geeft men onder meer aan: “Ik werk veel met WALS. De cursus is echt nuttig voor mij geweest. Ik heb zeker een goede start gemaakt”, “Ik kan er voldoende mee uit de voeten om mijn werk goed te kunnen doen” en “De basis is goed op orde. Het is een fantastische opleiding.” Iemand voegt nog toe: “Je krijgt regelmatig bijscholing over nieuwe ontwikkelingen in de wetgeving en wat deze betekenen voor WALS. Ze houden alle wijzigingen goed bij, waardoor je continu op de hoogte blijft.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie bij Ortec Finance roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De facturering is naar de mening van de referenten goed op orde. De aanmelding en de communicatie verlopen naar wens. Ortec Finance is goed bereikbaar. Enkele referenten vertellen over de organisatie en administratie: “Je krijgt tijdig mailtjes over tijd en plaats. De facturen kloppen en zijn juist geadresseerd. De spullen en inlogcodes zijn op tijd. Alles klopt”, “Je kunt snel terecht. De bevestiging komt meteen, samen met het programma waar alles in staat. Na afloop ontvang je nog aanvullende lesstof” en “Ze zijn goed bereikbaar. Je krijgt snel antwoord op je vragen. Ik heb nooit problemen. Alles is super goed geregeld.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn allen die er een oordeel over geven goed te spreken. Men ontvangt regelmatig nieuwsbrieven. Enkele referenten: “Ik zit in de mailinglijst. De nieuwsbrieven zijn wel handig. Er staat genoeg in. Je hebt er echt iets aan”, “We worden goed op de hoogte gehouden van het opleidingsaanbod” en “We ontvangen het hele jaar door updates over marktaandeel en dergelijke. Heel nuttig.” Er is in de regel sprake van een vaste contactpersoon. Een geïnterviewde vertelt: “Naast de servicedesk en de consultants hebben we een vaste accountmanager met wie we altijd contact kunnen opnemen. Iedereen bij Ortec Finance is uiterst vriendelijk en voorkomend.” Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zes van de zeven referenten die de prijs/kwaliteitverhouding een score toekennen, geven de score 'tevreden' of 'zeer tevreden'; daarnaast wordt er één neutrale score gegeven. Een greep uit de (zeer) tevreden reacties: "Ik vond het bedrag niet buitensporig. Ik had er geen probleem mee om dit aan mijn leidinggevende voor te stellen", "Het is een duur grapje, maar deze prijzen zijn wel gebruikelijk", "De prijs/kwaliteitverhouding is prima", "Het is veel geld, maar het is het wel waard. Je hebt die opleiding gewoon nodig" en "Je kunt alle vragen stellen die dag. Je kunt er goed mee vooruit met de jaarrekening. Ik vind dat je er dus wel genoeg voor terugkrijgt." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik vind de opleidingen van Ortec Finance erg duur." Drie referenten hebben onvoldoende zicht op de prijs/kwaliteitverhouding om er een score voor te kunnen geven.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van Ortec Finance. Zij prijzen Ortec Finance allereerst om de kwaliteit van de trainers: "De trainer voelde de groep heel goed aan. Ze nemen de tijd om je dingen uit te leggen die je niet snapt. Ze gaan ook in op vervolgvragen die een beetje buiten de gebaande paden gaan. Heel fijn!" en "Er zat bij beide trainers heel veel vakkennis. Dat kon je echt merken." Verder toont men zich enthousiast over de inhoud en de opbouw van de opleidingen: "Je kunt heel mooi door middel van een aantal vraagstukken uitvinden hoe het systeem in elkaar steekt. Het is heel praktijkgericht", "Je wordt in een notendop voorzien van de nodige informatie" en "Het is een goede introductie van het pakket. Er zit een prima opbouw in van makkelijk naar moeilijk, waarbij alles samenkomt." Ook de kleine groepsgrootte roept tevredenheid op. Een referent: "Door de kleine groepsgrootte is er veel aandacht voor individuele feedback. Dat is een groot pluspunt." Enkelen voegen nog toe: "Het is fijn dat Ortec Finance de actualiteiten in de gaten houdt en dat je steeds updates krijgt, zodat je niet zelf alle vakliteratuur hoeft te lezen" en "Er zijn opleidingen op diverse gebieden en niveaus, ook voor collega's die niet per se in het systeem zitten maar die wel algemene informatie nodig hebben over hoe ze gegevens moeten aanleveren." Naast deze lovende woorden is er ook een niet eerder genoemd verbeterpunt: "De trainers praten iets te snel. Soms zou het fijn zijn als ze wat meer voorbeelden en plaatjes tonen van stukjes uit het systeem of getallen. Dan onthoud je het veel beter." Allen geïnterviewden zijn desgevraagd zonder meer genegen om de open opleidingen van Ortec Finance aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Ortec Finance B.V. op 27-07-2023.

Algemeen

Ortec Finance is opgericht in 1981. De naam Ortec is een afkorting voor Operations Research Technics. Het doel van Ortec Finance 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 Finance 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 Finance 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 Finance zijn pensioenfondsen, asset management, sovereign wealth funds, verzekeraars, private wealth managers, woningcorporaties, gemeenten en banks, retail & private bedrijven. Ortec Finance is een snelgroeiend bedrijf met internationale ambities. Het Cedeo onderzoek richt zich op zowel de maatwerktrajecten als de opleidingen met open inschrijving. Het gesprek vond plaats met mevrouw B.V. Meij (management-assistent).

Kwaliteit

Kwaliteit heeft Ortec Finance hoog in het vaandel staan. Ortec Finance is een kennisbedrijf. De maatwerkopleidingen betreffen vaak productopleidingen. Klanten kopen veelal naast een bepaald softwarepakket ook de bijbehorende cursus in. Het aanbod open opleidingen richt zich, naast de standaard productopleidingen, op kennisopleidingen en jaarlijks terugkerende programma's. 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 in daarvoor gecreëerde oefenomgevingen. Ortec Finance 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. Het team bestaat uit zo'n 15 trainers/consultants in vaste dienst. Zij zijn veelal allround en op meerdere terreinen opgeleid. Via het train-de-trainer principe, intervisie en feedback worden trainers (intern) opgeleid en gestimuleerd in verdergaande professionalisering. 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. Samen met de afdeling Research zorgen de consultants ervoor dat ontwikkelingen worden bijgehouden en de hele linie van advies wordt voorzien voor het (door)ontwikkelen van de producten. 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. Ortec Finance heeft een in- en externe klachtencommissie.

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 en producten. Ortec Finance investeert continu in de opleidingen en in de deskundigheid van haar 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). 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 van Ortec Finance voor de komende periode geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Ortec Finance opereert wereldwijd en heeft een groei doelstelling. De organisatie is in de afgelopen periode gestaag gegroeid naar zo'n 300 medewerkers. Het klantenbestand bestaat uit meer dan 600 klanten uit gerenommeerde organisaties uit diverse branches, verspreid over 20 verschillende landen.

Ortec Finance heeft in de afgelopen ruim 40 jaar een uitstekende reputatie opgebouwd.

De betrokken houding, gedrevenheid, het enthousiasme en de inzet van de consultants en ondersteunende diensten resulteren in uitstekende programma's die door haar klanten worden gewaardeerd. Men ziet Ortec Finance als een deskundige, innovatieve en betrouwbare kennispartner met wie men vaak al jarenlang zaken doet.

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