

Klanttevredenheidsonderzoek

Alex van Groningen Corporate & Finance Training

04-12-2024



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.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze 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
Voortraject				71%	29%
Opleidingsprogramma				71%	29%
Uitvoering				71%	29%
Opleiders				43%	57%
Trainingsmateriaal				71%	29%
Accommodatie②					
Natraject③				86%	14%
Organisatie en Administratie				57%	43%
Relatiebeheer				71%	29%
Prijs-kwaliteitverhouding				86%	14%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				71%	29%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden
- ③ N/A

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject, zoals Alex van Groningen dit aanpakt bij maatwerktrainingen, wordt door de zeven respondenten als goed afgestemd en professioneel ervaren, met veel aandacht voor maatwerk en flexibele planning. De training sluit goed aan op de bedrijfsspecifieke behoeften van veel deelnemers. “We hebben van tevoren duidelijke afspraken gemaakt en de training flexibel ingepland, zodat we niet vastzaten aan een vaste cursusdatum”, aldus een tevreden deelnemer. De communicatie en voorbereiding zijn uitstekend geregeld, met gesprekken om de inhoud nauwkeurig af te stemmen. “De coördinator heeft alles goed geregeld; we hadden zelfs een telefonisch gesprek met de trainer om de inhoud en het niveau te bespreken”, vertelt een respondent. Sommige referenten zijn terugkerende klanten, mede door positieve ervaringen uit het verleden. “Bij mijn vorige werkgever werkte ik al met dit instituut en die goede ervaring heeft me opnieuw voor hen doen kiezen”, merkt een volgende op.

Het maatwerk en de deskundigheid van de trainers zijn vaak genoemd als redenen om opnieuw voor Alex van Groningen te kiezen. “Ik ben tevreden over het maatwerk en de expertise. De training beantwoordde precies onze vraag”, geeft een geïnterviewde aan. De respondenten waarderen het flexibele en toegankelijke contact met het instituut, inclusief de mogelijkheid om op korte termijn een training in te plannen. Al met al zijn de referenten (zeer) tevreden over het voortraject en vinden het prettig dat de training flexibel en op maat kan worden afgestemd, wat bijdraagt aan een succesvolle voorbereiding.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma is, volgens de referenten, goed afgestemd op hun vragen en wensen, met voldoende ruimte voor aanpassingen. “Alle afspraken zijn nageleefd, en we hebben vooraf de nodige stukken en presentaties ontvangen”, geeft een geïnterviewde ter toelichting aan. Men is goed geïnformeerd over het programma, de doelstellingen en de beoogde resultaten. Zoals een van hen verklaart: “Alles was duidelijk en goed gecommuniceerd naar de deelnemers; het was zeer nuttig”. De referenten waarderen ook de afstemming van de training op hun organisatie en branche. Er zijn geen specifieke afspraken gemaakt over een natraject of eindevaluatie, maar de respondenten vinden dit geen probleem: “Als er een aanpassing nodig is, reageert de organisatie heel snel. Hierdoor verloopt alles goed, en kan er tussentijds worden aangegeven of het programma goed aansluit of iets aangepast moet worden”. De financiële afstemming is eveneens helder en volledig; de offerte wordt als duidelijk en foutloos ervaren: “De offerte was top, alles was heel duidelijk.” Ook blijkt uit de interviews dat de offerte en het opleidingsprogramma tijdig worden toegestuurd. Over het geheel genomen wordt het opleidingsprogramma beschouwd als een veelzijdige en goed georganiseerde leerervaring, met ruimte voor persoonlijke invulling en aanpassingen waar nodig.

Uitvoering

De uitvoering van de training verloopt geheel volgens de gemaakte afspraken en voldoet aan de verwachtingen van de referenten. Het programma is goed afgestemd op de organisatie en sluit aan bij de praktijk, met accurate en relevante praktijkvoorbeelden. “De voorbeelden waren goed toegespitst, en de verhouding tussen theorie en praktijk was prettig”, aldus een respondent. De training bevat een fijne mix van theorie en praktijk, waarbij praktische opdrachten en informatieve bronnen zijn ingezet om de lesstof concreet te maken. De trainer stemt het niveau van de training goed af op de deelnemers, wat zorgt voor een effectieve leerervaring. “De cursisten konden goed meekomen en de trainer wist het niveau goed in te schatten”, merkt een tevreden respondent op. Er vindt een tussentijdse evaluatie plaats, waarbij zowel mondeling als schriftelijk feedback is gegeven aan de trainer, zodat het programma optimaal blijft aansluiten bij de behoeften van de deelnemers. Over het algemeen is de uitvoering naar volle tevredenheid en sluit aan bij de vooraf afgesproken doelstellingen en werkvormen. “Ik vond de training zeer professioneel en goed georganiseerd,” deelt een zeer tevreden referent mee. De opleiding is volgens afspraak nagekomen en de praktijkvoorbeelden vormen een grote meerwaarde.

Opleiders

De deelnemers beoordelen de opleiders als deskundig en didactisch sterk. De trainer brengt de inhoud op een duidelijke en boeiende manier over, wat de betrokkenheid van de groep bevordert. Er is één opleider betrokken bij de cursus, die voldoende aandacht en begeleiding biedt aan de cursisten. De trainer gaat zorgvuldig in op de vragen van de deelnemers en geeft duidelijke feedback, wat het leerproces verder versterkt. Zoals een referent verklaart: “De praktijkvoorbeelden waren heel accuraat en sloten goed aan bij onze werksituatie.” Daarnaast speelt de trainer goed in op de verschillen in opleidingsniveau, ervaring en functie tussen de deelnemers. Dit zorgt ervoor dat iedereen kan meekomen en dat de inhoud relevant blijft voor alle deelnemers. De persoonlijke aandacht en de aanpassing aan het niveau van de groep wordt door de referenten als bijzonder positief ervaren en draagt bij aan een effectieve leerervaring. De opleiders worden geprezen om hun kennis, ervaring en aanpassingsvermogen aan de behoeften van de deelnemers. “De docent was heel enthousiast en wist de lesstof uitstekend over te brengen. Mede dankzij de docent heb ik de opleiding als boven verwachting ervaren,” concludeert een tevreden deelnemer.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal bestaat voornamelijk uit presentaties, handouts en praktijkvoorbeelden die tijdens de cursus worden gedeeld. De slides dienen als het belangrijkste lesmateriaal en bieden een duidelijk overzicht van de inhoud, wat de lessen gestructureerd en overzichtelijk maakt. Vooraf is geen extra materiaal toegestuurd, wat volgens de deelnemers ook niet nodig was, gezien de duidelijke opzet tijdens de training zelf. Het materiaal is goed afgestemd op de sector en bevat relevante, actuele voorbeelden, wat het niet alleen informatief, maar ook praktisch toepasbaar maakt. “De voorbeelden waren actueel, en we konden zelfs onze eigen casussen behandelen, wat het echt waardevol maakte”, aldus een referent. Over het algemeen wordt het materiaal als nuttig en passend beoordeeld, maar een enkeling merkt op dat er af en toe iets te veel nadruk ligt op de theorie. “Het zou helpen als het maatwerk nog iets beter vertaald wordt naar de dagelijkse praktijk, vooral voor gebruik na de cursus,” geeft een van hen aan. Als naslagwerk is het materiaal echter goed geschikt, en de bijgevoegde bronnen kunnen ook na de training nog geraadpleegd worden: “De map met lesmateriaal is heel fijn te gebruiken als naslagwerk, daar ben ik erg tevreden over.” De combinatie van actuele informatie, praktische toepasbaarheid en een goed gestructureerde opzet maakt het trainingsmateriaal waardevol en relevant.

Accommodatie

Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden.

Natraject

Het natraject wordt door de referenten als eenvoudig maar effectief ervaren. De training is afgesloten met een eindevaluatie waarin deelnemers schriftelijk feedback hebben kunnen geven om te beoordelen of de training aan hun verwachtingen heeft voldaan: “We hebben de eindevaluatie ingevuld om te checken of het aan de verwachtingen voldeed.” Enkele referenten hebben na afloop nog contact met de trainer gehad om aanvullende vragen te bespreken. Hoewel er geen vast vervolgotraject is met activiteiten, zoals een terugkomdag of persoonlijke coaching, is dit over het algemeen niet als een gemis ervaren. Een enkeling geeft aan dat een terugkommoment waardevol zou zijn geweest, maar voor de meeste deelnemers is dit niet noodzakelijk. De doelen van de training zijn volgens de deelnemers volledig bereikt. Zij merken op dat de resultaten direct toepasbaar zijn in hun werk. Ondanks het ontbreken van een uitgebreid natraject zijn de referenten tevreden met het resultaat. “We hebben goed contact gehad indien nodig, maar na de succesvolle afronding van de opleiding was er geen verdere aanleiding voor”, deelt een referent tot slot mee.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie wordt door de referenten als goed georganiseerd en betrouwbaar ervaren. “Alle afspraken werden nagekomen en alles verliep zoals verwacht”, aldus een respondent. Het instituut is gemakkelijk bereikbaar, zowel telefonisch als via e-mail, wat vooral voorafgaand aan de training handig is om alle details goed af te stemmen: “Ze zijn goed bereikbaar, en het contact verloopt vlot”. Afspraken zijn snel en eenvoudig gemaakt via e-mail, en de benodigde informatie is altijd op tijd verstrekt. Het instituut toont zich flexibel in het verschuiven van data, indien nodig, en kan snel schakelen om aan specifieke wensen van de referenten te voldoen. De gemaakte afspraken worden nauwgezet nageleefd, en de facturatie klopt altijd met de overeengekomen voorwaarden. Eventuele vragen of kleine aanpassingen worden snel en naar tevredenheid opgelost, wat bijdraagt aan een soepele en professionele ervaring voor de deelnemers: “Ze waren altijd nauwkeurig en op tijd met informatie.” De respondenten zijn over het algemeen (zeer) tevreden met de samenwerking en prijzen de duidelijke communicatie en zorgvuldige afhandeling van administratieve zaken.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt als prettig en ondersteunend ervaren. Dankzij een vaste contactpersoon verloopt het contact soepel en gestructureerd: “Men denkt goed mee over de mogelijkheden.” Bij specifieke vragen of behoeften is er snelle afstemming, en bij bepaalde trajecten is er zelfs direct contact met de trainer. “Ze zijn goed bereikbaar en staan klaar wanneer er iets nodig is”, aldus een tevreden respondent. Hoewel het contact buiten de trainingstrajecten niet intensief is, waarderen de deelnemers het initiatief vanuit het instituut wanneer er relevante updates of vervolgopties worden aangeboden. “Ze hebben ons geïnformeerd over een mogelijke vervolgtraining, maar we hebben hier nog geen gebruik van gemaakt”, zegt een referent. Updates en relevante informatie worden voornamelijk via e-mail verstrekt, wat als praktisch wordt ervaren. Een geïnterviewde licht toe: “Het contact was precies goed: niet onnodig veel, maar ook niet te weinig. We hadden alleen contact als er vanuit onze kant aanleiding was, en eigenlijk verliep alles heel soepel, waardoor intensief contact ook niet nodig was.” Over het algemeen ervaren deelnemers het relatiebeheer als passend en betrokken en waarderen ze het meedenken over nieuwe mogelijkheden. “Ze communiceren helder en houden ons goed op de hoogte van eventuele ontwikkelingen,” concludeert een referent.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen wordt als marktconform en bevredigend beoordeeld. Volgens de referenten sluit de prijs goed aan bij de verwachtingen en de expertise van de trainers, wat de kosten passend maakt voor het geboden aanbod. “We hebben specifiek naar de prijs gekeken, en deze ligt in lijn met onze verwachtingen en de expertise die werd geleverd”, aldus een referent. De deelnemers waarderen de kwaliteit van de opleiding en geven aan dat de investering de moeite waard is: “Het was het bedrag meer dan waard.” De meeste respondenten kiezen bewust voor Alex van Groningen vanwege het specifieke aanbod en de reputatie voor kwalitatief sterke trainingen. Over het algemeen wordt de prijs-kwaliteitverhouding als goed ervaren.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De totale tevredenheid over de opleiding en samenwerking met het instituut is zeer hoog. De flexibiliteit en maatwerkbenadering worden door referenten bijzonder gewaardeerd. “Het was ontzettend fijn dat we onze wensen konden aangeven en dat daar echt iets mee werd gedaan; het voelde echt tailor-made”, meldt een referent. Ook de specialistische kennis wordt als groot pluspunt genoemd, vooral omdat andere instituten dit specifieke aanbod vaak niet bieden: “De trainer was zeer vakkundig en alles was strak geregeld.” Hoewel de meeste referenten geen verbeterpunten hebben, geeft een enkeling aan dat het tempo in het begin wat hoog lag, maar dat dit al snel werd aangepast: “In het begin ging het wat snel, maar daarna kwam alles goed op gang.” Daarnaast is er een suggestie gedaan voor een uitgebreider naslagwerk, zodat deelnemers ook na de training de behandelde lesstof gemakkelijk kunnen raadplegen. Ondanks deze kleine aandachtspunten zullen alle referenten Alex van Groningen zeker aanbevelen. De sterke inhoud, de professionele organisatie en de vakkundige trainers hebben bijgedragen aan een positieve en effectieve leerervaring, die, volgens de tevreden referenten, zeker de moeite waard is geweest.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal				90%	10%
Accommodatie				80%	20%
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer				90%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject, zoals Alex van Groningen dit aanpakt bij trainingen met een open inschrijving, wordt door alle gesproken referenten als helder en goed georganiseerd ervaren. Veel deelnemers hebben de trainingen ontdekt via eigen onderzoek; vaak door te zoeken op internet of via vak-gerelateerde kanalen. "Ik was op zoek naar een cashflowtraining, heb even gegoogeld en kwam hier terecht. Alles was duidelijk. Ik heb mijzelf meteen ingeschreven", aldus een referent. Ook de communicatie voorafgaand aan de training wordt als positief ervaren. "Er was een duidelijke toelichting over wat er werd verwacht. De informatie op de website was helder, en ik heb even contact opgenomen voordat ik me inschreef om nog wat vragen te stellen", deelt een tevreden respondent mee. Niet alle deelnemers hebben voorafgaand aan de inschrijving nog contact gezocht met Alex van Groningen; voor deze referenten was alle informatie op de website voldoende duidelijk. De vooraf verstrekte informatie, zoals de leerdoelen en details over de training, wordt eveneens gewaardeerd zoals blijkt uit het volgende citaat: "Ik moest een verplichte training doen voor mijn punten en alles was van tevoren goed gecommuniceerd." Deelnemers die via mailing zijn aangemeld, waarderen de reminders en aanvullende materialen die vooraf zijn verstuurd. "Voorafgaand aan de training kreeg ik een mailing met een reminder en de slides. Alles was goed duidelijk," geeft een deelnemer aan. Dit zorgt voor vertrouwen en een duidelijk beeld van de verwachtingen. Al met al geeft het voortraject deelnemers een vlotte start met de juiste voorbereiding.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt door de respondenten als (zeer) positief ervaren en als duidelijk en toegankelijk beoordeeld. Het programma biedt een heldere introductie tot de trainingsinhoud. De benodigde informatie is eenvoudig te vinden via de brochures en de website van het instituut, waardoor deelnemers zich goed kunnen voorbereiden op de training. “Alle informatie was makkelijk te vinden en duidelijk uitgelegd”, geeft een deelnemer aan. Voor aanvullende vragen is het instituut goed bereikbaar, wat door meerdere respondenten wordt gewaardeerd. “Ik had voorafgaand aan mijn inschrijving nog wat vragen, dus toen heb ik contact opgenomen. Daarna heb ik me meteen ingeschreven. Ze waren snel en duidelijk”, vertelt een tevreden respondent. De deelnemers krijgen dankzij de gedeelde planning en materialen vooraf een goed beeld van wat ze kunnen verwachten van het opleidingsprogramma. “De voorbereiding gaf me een helder beeld van wat ik kon verwachten en zorgde ervoor dat ik goed voorbereid aan de training begon”, aldus een referent. De respondenten geven aan dat Alex van Groningen vooraf duidelijke verwachtingen schetst, die overeenkomen met de gedeelde informatie en afspraken. Niet alle deelnemers hebben een persoonlijke offerte ontvangen, omdat deze vaak via hun werkgever is verstrekt. De respondenten die de offerte wel hebben ingezien, beoordelen de financiële afstemming als transparant en volledig: “De offerte was duidelijk en werd tijdig gecommuniceerd.”

Uitvoering

De uitvoering van de training wordt als zeer professioneel en gevarieerd beoordeeld. Alle onderdelen zijn volgens afspraak uitgevoerd, en de docent voegt waarde toe met inzichten uit zijn eigen praktijk, wat voor extra diepgang zorgt. De referenten zijn tevreden over het interactieve karakter van de training. “De docent was erg goed, bracht praktische voorbeelden, betrok iedereen in de discussie en stelde goede vragen, met een vleugje humor,” aldus een deelnemer. Het niveau is als hoog ervaren, wat voor sommige deelnemers enigszins theoretisch overkwam, maar er zijn veel handvatten aangereikt. De diversiteit in achtergrond van de deelnemers maakt de opleiding extra interessant. Ondanks het hoge niveau vinden de meeste deelnemers de inhoud goed te volgen en passend bij hun leerbehoeften. De praktische focus van de training wordt eveneens gewaardeerd. “De docent had veel praktische tips en voorbeelden uit de praktijk, wat ik erg nuttig vond”, deelt een deelnemer mee. Het programma biedt veel ruimte voor concrete toepassingen, en de trainer speelt goed in op het niveau van de groep. “Het was leerzaam en leuk, met veel tips die echt handig waren”, geeft een deelnemer aan. Hoewel een enkele deelnemer vindt dat de details soms overweldigend zijn, wordt de docent over het algemeen geprezen om zijn enthousiasme en boeiende manier van lesgeven. Een andere deelnemer is van mening dat het overzicht juist waardevol is, ondanks de vele informatie: “Het werd duidelijk en pakkend gepresenteerd, en je verliest het overzicht niet. Ze hebben het echt goed overgebracht.” De deelnemers zijn (zeer) tevreden over de opzet en inhoud van het opleidingsprogramma.

Opleiders

De respondenten ervaren de opleiders als zeer deskundig en inspirerend. De docent brengt waardevolle diepgang in de training door inzichten uit zijn eigen praktijk, wat de sessies extra relevant maakt. “De docent was heel kundig en wist goed in te spelen op de groep”, vertelt een referent. De lesstof is actueel en scenario's zijn grondig behandeld, wat zorgt voor meer betrokkenheid en inzicht. Hoewel sommige deelnemers het programma als iets te theoretisch hebben ervaren, met de nadruk op data boven praktische toepassing, wordt de kennisuitwisseling met zowel de docent als mededeelnemers gewaardeerd. De docent houdt actief contact met de deelnemers en biedt veel ondersteuning. Zoals een referent vertelt: “Ik heb veel support gehad en vond het contact met de docent heel inspirerend.” Over het algemeen zijn de deelnemers positief over de vakkennis en het niveau van de opleiders. “Inhoudelijk goed, met een duidelijke structuur en zeer deskundige mensen voor de groep. Mensen die niet alleen de inhoud beheersen, maar ook de verbanden kunnen leggen. Ze brengen complexe materie eenvoudig over en maken een helder onderscheid tussen hoofd- en bijzaken.” De opleiders van Alex van Groningen worden geprezen om hun kennis, ervaring en aanpassingsvermogen aan de behoeften van de deelnemers.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door deelnemers als helder en praktisch ervaren, vooral door de beschikbaarheid van digitaal naslagwerk. “Alles was duidelijk, digitaal beschikbaar en goed te begrijpen”, aldus een deelnemer. De PowerPointpresentaties en casussen zijn tijdens de training uitgebreid behandeld, hoewel sommigen ze als minder geschikt vonden voor later gebruik. “Het materiaal bevatte veel theorie, maar als naslagwerk voegde het niet heel veel toe”, merkt een referent op. Een andere respondent vult aan: “We hadden slides die ik heb gebruikt en waar ik zelf bij heb meegeschreven; het materiaal was verder beperkt. Het was wel fijn geweest als er iets meer was, zoals een samenvatting en overzicht van de leerdoelen.” Positieve elementen in het materiaal, zijn de checklists en documenten met theorie en praktijkvoorbeelden, die deelnemers als handig en relevant beschouwen. “De checklists en voorbeelden waren fijn om achteraf nog te gebruiken”, meldt een referent. De online omgeving biedt daarnaast extra artikelen en uitwerkingen, wat goed aansluit bij de inhoud van de training. Hoewel enkele deelnemers van mening zijn dat de kwaliteit van het materiaal op het gebied van lay-out en structuur verbeterd kan worden, wordt het geheel als nuttig en informatief beoordeeld. Over het algemeen biedt het materiaal voldoende ondersteuning voor de training en is het goed bruikbaar.

Accommodatie

De accommodatie wordt door deelnemers als goed geregeld en gemakkelijk bereikbaar ervaren. De trainingen vinden plaats in hotels, wat door de meeste deelnemers als comfortabel wordt beoordeeld. “Het was uitstekend bereikbaar, en alles was goed verzorgd, inclusief de lunch”, aldus een tevreden deelnemer. Over het algemeen zijn de locaties goed gefaciliteerd en bieden ze alle voorzieningen die nodig zijn voor een prettige leeromgeving. Hoewel een enkele deelnemer opmerkt dat de huidige locatie iets minder centraal gelegen is dan eerdere locaties, blijft de algemene indruk positief. Hierbij merkt een van hen op: “De locatie was goed, al lijkt het dat er tegenwoordig iets meer voor afgelegen locaties wordt gekozen.” De meeste deelnemers tonen zich tevreden met de accommodatie, die zij als professioneel en goed verzorgd ervaren, met voldoende voorzieningen en acceptabele bereikbaarheid.

Natraject

Het natraject wordt door deelnemers als goed afgerond ervaren, met de mogelijkheid om feedback te geven via een online eindevaluatie of enquête. De meeste deelnemers hebben deze vragenlijst ingevuld. Wanneer men aanvullende feedback zou hebben, kan er contact worden opgenomen met het instituut. “Ik heb de eindevaluatie ingevuld zoals gevraagd; alles was goed”, aldus een deelnemer. Hoewel er weinig persoonlijk contact is geweest na de training, wordt dit door de meeste deelnemers als voldoende beschouwd. Enkele deelnemers geven echter aan dat een persoonlijk gesprek nuttig zou zijn geweest om suggesties te bespreken en vervolgbehoeften in kaart te brengen. Zoals een referent dit benoemt: “Ze hadden wel kunnen vragen wat ik verder nodig heb en wat de volgende stap zou kunnen zijn, omdat dit vrij nieuw voor mij is.” Afhankelijk van de opleiding wordt een certificaat of diploma uitgereikt, wat het afsluiten van de training compleet maakt. Een enkele deelnemer heeft na de training nog contact met de docent via LinkedIn, wat als positief is ervaren. Over het geheel genomen zijn de deelnemers tevreden met de afronding van het traject en vinden zij dat hun leerdoelen zijn bereikt. “Alle doelen zijn bereikt, en ik ben heel tevreden”, aldus een zeer tevreden respondent.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie worden door deelnemers over het algemeen positief beoordeeld. De meeste referenten hebben tijdens de opleiding alleen contact met de trainers, en dit verloopt soepel. Ter toelichting: “Het contact was goed, en alles verliep zoals vooraf was gecommuniceerd.” De verwachtingen die voorafgaand aan de training door het opleidingsinstituut zijn gedeeld, zijn nauwkeurig nageleefd, wat bijdraagt aan een positieve ervaring. Een referent meldt dat een groot deel van de deelnemers de trainingen volgde voor het behoud van beroepspunten, waarbij de administratieve afhandeling soepel verliep. “Alles is goed geregeld; tussendoor hoefde ik geen extra informatie aan te leveren”, meldt een deelnemer. Wanneer lesdagen moeten verschuiven, in verband met te weinig deelnemers, is dit professioneel opgelost met duidelijke communicatie over de nieuwe data. Hoewel de meeste deelnemers tevreden zijn over de organisatie, geeft een enkeling aan dat het herhaaldelijk uitstellen van een geplande opleiding soms hinderlijk is: “Ik kreeg telkens een nieuwe datum aangeboden, maar deze sloot niet aan bij mijn agenda, waardoor hij steeds werd uitgesteld.”

Desondanks zijn de deelnemers over het algemeen tevreden met de organisatie en administratie rondom de trainingen. De respondenten spreken over een grote tevredenheid met de samenwerking, waarbij de communicatie helder is en de administratieve zaken goed zijn afgehandeld.

Relatiebeheer

Referenten beschrijven het relatiebeheer als prettig en effectief. Gedurende de vierdaagse training is het contact goed en staat het team klaar voor eventuele vragen. “Ze hebben de opleiding goed geleverd, en als ik nog vragen had, kon ik altijd terecht”, aldus een deelnemer. Buiten de lesdagen is er weinig extra contact, wat door de meeste deelnemers als voldoende wordt beschouwd, omdat alles goed geregeld is. De bereikbaarheid en ondersteuning worden positief beoordeeld. “Ze waren goed bereikbaar en hebben me goed geholpen,” deelde een deelnemer enthousiast. Ondanks de grote tevredenheid over de snelle communicatie, geven enkele deelnemers aan dat meer persoonlijk contact tijdens en na de opleiding de samenwerking zou kunnen versterken. Zoals een van hen daarbij opmerkt: “Een meer actieve en persoonlijke benadering van Alex van Groningen om met deelnemers te bespreken hoe de opleiding is verlopen en om verdere doelstellingen te verkennen, had misschien tot een vervolgopleiding geleid.” Al met al zijn de deelnemers tevreden met het verloop van de communicatie en de ondersteuning die is geboden tijdens de training.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen, wordt door deelnemers als passend en marktconform ervaren. Zoals een van hen dit omschrijft: “Prima prijs. Ik ben heel tevreden over de opleiding die ik heb gevolgd.” Deelnemers voelen dat de investering in de training goed in balans is met de kwaliteit en inhoud die wordt geboden: “De opleiding was goed georganiseerd, en ik heb er veel waardevolle kennis uit gehaald.” De prijs wordt als redelijk beoordeeld, vooral gezien de praktische toepasbaarheid van de lesstof en de deskundigheid van de docenten. De meeste deelnemers zijn tevreden met het lesmateriaal en de administratieve ondersteuning, wat bijdraagt aan hun positieve ervaring met de prijs-kwaliteitverhouding: “De training bood veel praktische handvatten en was iedere euro waard.” De overwegend positieve feedback laat zien dat Alex van Groningen een goede balans weet te vinden tussen kosten en kwaliteit, wat de tevredenheid over het aanbod verder versterkt.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De totale tevredenheid over de opleiding en samenwerking met Alex van Groningen is hoog tot zeer hoog. Deelnemers waarderen de organisatie, de inhoud en de deskundigheid van de docenten, zoals blijkt uit het volgende citaat: “Alles was goed geregeld; de docent bracht de lesstof helder over en wist iedereen betrokken te houden.” De praktijkervaring van de docenten wordt vaak genoemd als een reden om terug te keren: “Ze trekken mensen aan die echt iets te vertellen hebben, en dat maakt het verschil.” De deelnemers waarderen vooral de inhoudelijke deskundigheid en de structuur van de lessen: “De docenten waren inspirerend en konden complexe materie eenvoudig en duidelijk presenteren.” De cursus wordt als actueel en relevant ervaren, met praktische ondersteuning, zoals het werken met een uniform Excel-format. Hoewel de tevredenheid over het algemeen (zeer) hoog is, worden enkele verbeterpunten genoemd, zoals ondersteuning met faciliteiten (bijvoorbeeld een beamer of flip-over) en een betere locatiekeuze. Ook is er bij sommige deelnemers behoefte aan meer verdieping, zoals een uitbreiding naar meerdere dagen of aanvullende sessies over specifieke onderwerpen. Tot slot merken de referenten op dat zij Alex van Groningen als opleidingsinstituut aanbevelen vanwege de sterke inhoud, het opleidingsaanbod, de goede organisatie en de inspirerende docenten.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Alex van Groningen Corporate & Finance Training op 04-12-2024.

Algemeen

Alex van Groningen Corporate & Finance Training (hierna te noemen Alex van Groningen) is een toonaangevende partner voor finance professionals en executive managers. Het opleidingsinstituut biedt professionals inspirerende mogelijkheden om verder te groeien in hun ontwikkeling van kennis, netwerk en carrière. Met een aanbod van ruim vijftig toonaangevende cursussen, managementtrainingen en events draagt zij bij aan de persoonlijke en professionele ontwikkeling. De primaire doelgroep bestaat uit finance professionals maar daarnaast zijn de trainingen en cursussen ook geschikt voor niet-financials die samenwerken met de primaire doelgroep. Actuele wensen uit het bedrijfsleven en de directe toepasbaarheid in de praktijk vormen de meest belangrijke pijlers. Sinds de oprichting in 1994 heeft Alex van Groningen meerdere vooraanstaande community's gebouwd, waarin 100.000 professionals online én op locatie samenkomen. Sinds een aantal jaren maakt dit instituut onderdeel uit van Sijthoff Accountants Academy. Hierdoor zijn alle opleidingsactiviteiten van Sijthoff, Alex van Groningen, HR Academy en AIF gebundeld binnen de afdeling Educatie.

Kwaliteit

Alex van Groningen heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Docenten zijn experts op hun vakgebied en weten de vertaalslag te maken naar de praktijk van de professional. Interactie wordt gestimuleerd, zowel tussen docent en cursist als tussen de deelnemers onderling. Het instituut beschikt over een grote poule aan deskundigen die op meerdere momenten binnen trainingen en opleidingen inzetbaar zijn. Continu toetst men de verbinding tussen theorie en praktijk, tussen kennis en vaardigheden. Daarnaast zoomt men in op de verbindende rol tussen collega's en vakgenoten. Bij maatwerk- en/of in-companytrajecten vindt uitvoerig overleg plaats met de opdrachtgever om te peilen waar de behoefte ligt en op die manier deze speerpunten te vertalen in hoogwaardig aanbod. Co-creatie staat hierin centraal. Het optimaliseren van de begeleiding van zowel de opdrachtgever als de deelnemer is een continu aandachtspunt. Ook bij de cursussen en trainingen binnen het open aanbod, streeft men nadrukkelijk naar directe toepasbaarheid van het geleerde in de praktijk. De jaarlijkse docentenbijeenkomst versterkt de relatie tussen docenten onderling evenals de relatie met het instituut. Het uitwisselen van ervaringen, het delen van actuele kennis en het netwerken met elkaar, zorgt voor verdere verbinding. Aan de hand van evaluaties meet en borgt men de kwaliteit van de totale dienstverlening.

Continuïteit

Het totale aanbod wordt continu gemonitord aan de veranderende wet- en regelgeving én de wensen vanuit de markt. Men streeft naar een nog betere integratie van alle producten binnen de Sijthoff uitgiftegroep, zoals nieuwsbrieven, evenementen, seminars en webinars. De waardevolle content waarover men beschikt, kan nog breder worden ingezet zodat de totale serviceverlening verder kan worden geoptimaliseerd. Mede dankzij de integratie met Sijthoff Media, biedt Alex van Groningen de stabiliteit en kansen om de professionals maximaal te ondersteunen in de uitoefening van hun vakgebied. Op basis van de goede resultaten binnen het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Alex van Groningen voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt zijn (zeer) te spreken over de specialistische kennis van de docenten, de vloeiende transfer van theorie naar praktijk en de faciliterende rol van de organisatie in het algemeen. Men is van mening dat alles goed aansluit bij de dagelijkse werkzaamheden en ziet de toegevoegde waarde van Alex van Groningen als opleidingsinstituut bij de verdere ontwikkeling van hun professionele en persoonlijke ontwikkeling.

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