

Klanttevredenheidsonderzoek

Sijthoff Accountants Academy

04-12-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Sijthoff Accountants Academy 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma			10%	60%	30%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			10%	50%	40%
Accommodatie				50%	50%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer②				40%	
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Zes referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bijna alle referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Sijthoff Accountants Academy (hierna Sijthoff te noemen) zijn via MBA bij de opleidingsaanbieder terechtgekomen. Enkelen vertellen ieder: "Ik heb goede ervaringen met MBA. Je weet wat je krijgt", "Toen MBA het heeft overgenomen ben ik meegegaan" en "Wij kijken als eerste bij MBA. Ik krijg geregeld e-mails van hen." Meerdere geven aan voor een opleiding van Sijthoff te hebben gekozen omdat het specifieke onderwerp hen aansprak: "Het was voor mij interessant omdat het een link heeft met de wet op jaarverslaggevingen" en "Ik houd in de gaten of er boeiende onderwerpen voorbijkomen. Ik was op dat moment auditor bij DNB en leek mij een heel relevant onderwerp, ook al omdat het op hoger niveau was." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De aanmelding verloopt vlot en soepel. De deelnemer ontvangt binnen korte tijd een bevestiging en een uitnodiging met een routebeschrijving. In sommige gevallen kunnen wensen voor de inhoud van de training vooraf kenbaar gemaakt worden. Een referent in dit verband: "Je kon, ook anoniem, vooraf vragen inzenden. Ik heb dat gedaan. Ze worden ook daadwerkelijk behandeld in de les. Het is prettig dat het meegenomen wordt in de training."

Opleidingsprogramma

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Dit bevat naar hun mening voldoende informatie en geeft een juist beeld van de inhoud van de opleiding. Enkele reacties: “De introductietekst triggerde mij. Ik kreeg meteen het idee dat ik er wel wijzer van zou worden”, “De beschrijving dekt de lading”, “De tekst over de inhoud was uitgebreid. Er stond voldoende info in”, “Het programma was helemaal in lijn met wat er in de training werd gedaan” en “Ze hebben niets te veel geschreven. De werkelijke cursus was nog beter en leuker.” Een, overigens tevreden, gestemde zet nog wel een kritische noot: “De tekst was een beetje beknopt. Er stond niet heel duidelijk wat er behandeld zou worden.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het precieze programma en de sprekers zijn vrij lang onbekend gebleven. Het was prettiger geweest als het vanaf het begin bekend was geweest.”

Uitvoering

De uitvoering roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Het inhoudelijk niveau is naar wens, evenals de praktijkgerichtheid, de afwisseling in werkvormen en het interactief gehalte. Enkele reacties: “Het niveau was goed”, “Het was heel uitgebreid. Het ging van simpele basisbeginselen naar complexe gezichtsuitdrukkingen”, “De diepgang waarmee op de situatie werd ingegaan, was zoals ik had gehoopt”, “Het was heel praktisch, met veel herkenbare voorbeelden”, “De sfeer was veilig genoeg om vragen te stellen”, “Het was interactief en boeiend. Er werd veel uitgewisseld over en weer. Er was volop gelegenheid om situaties in te brengen”, “De docent had een online tool waarmee we konden oefenen om er even aan te proeven”, “De training was amusant en leerzaam. Het was een heel leuke dag” en “Het was een leuk programma met veel interactie en een grote diversiteit in onderwerpen.” Ook over de groepsgrootte en -samenstelling is men te spreken: “De groep was niet zo groot. Iedereen kon goed zijn woordje doen in de discussies” en “Het was een heel diverse groep. Er zaten ook mensen bij met een toezichthoudende rol. Dat maakte het extra waardevol.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun ervaring en kennis: “De docent was zelf accountant en kon zich uitstekend verplaatsen in de doelgroep”, “De trainer had veel kennis”, “Het was een deskundige docent. Hij kon de vragen goed beantwoorden”, “Hij wist echt wel waarover hij het had. Hij gaf goede, herkenbare praktijkvoorbeelden” en “Het was een zeer ervaren docent. Hij wist de aandacht van de groep goed vast te houden.” Ook over de didactische en persoonlijke kwaliteiten van de opleiders is men te spreken: “De docenten waren goed in staat om in te spelen op de deelnemers om het interessant te maken”, “De trainer had een leuke manier van lesgeven. Hij gaf herkenbare voorbeelden en hij maakte het veilig”, “De trainer was heel prettig” en “Het was een relaxte, leuke vent. Geen saaie pief.” Enkelen voegen ieder nog toe: “Het zijn mensen van kaliber, zoals accountants in business”, “De docenten kunnen bogen op hun prestaties. Er wordt leuk afgewisseld tussen bijvoorbeeld mensen uit de sport en mensen van de Zuidas” en “De docent was goed op de hoogte van de regelgeving. Hij was niet alleen maar bezig je bang te maken. Hij gaf concrete oplossingen voor verschillende situaties.”

Trainingsmateriaal

Afgezien van een toegekende ‘drie’, worden er voor het trainingsmateriaal uitsluitend ‘vieren’ en ‘vijven’ gegeven. Het materiaal bestaat voornamelijk uit boeken, PowerPointpresentaties en hand-outs. Over het geheel genomen is het qua inhoud en vormgeving naar wens en vindt men het goed geschikt als naslagmateriaal. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Het materiaal zag er keurig verzorgd uit. De PowerPointpresentatie is handig. Je kunt op onderwerp terug scrollen en dan herinner je je de opmerkingen uit de les weer”, “We kregen het boek wat de heren hebben samengesteld. Het was heel leerzaam”, “We hebben goede sheets gekregen met tekeningetjes. Prettig dat ze het een en ander visueel hadden gemaakt”, “De hand-outs kreeg je meestal na afloop. Er waren ook digitale opgaven” en “We hebben tekenmateriaal en een schetsboek ontvangen om te oefenen. Daarnaast kregen we een geplastificeerde plaat met voorbeelden en links naar websites. Het was goed en compleet.” Degene die een score ‘drie’ toekent, geeft hiervoor de volgende reden: “Ik had graag een echt naslagwerk gehad.”

Accommodatie

Alle referenten kennen de accommodatie een score 'vier' of 'vijf' toe. Ter illustratie: "Het was een goed verzorgde locatie", "Ik kon op de fiets, maar het was ook met auto en de trein goed te bereiken", "Het eten was goed en de ruimte prettig", "Het was ergens in het midden van land. Je kon je auto er makkelijk kwijt. De catering was ook wel in orde. Het zaaltje was ruim en het was er rustig" en "Ze hebben duurzaamheid hoog in het vaandel. De accommodatie en het eten zijn geweldig. Ik heb goed geslapen." Enkelens zettten ieder nog wel een kanttekening: "Het was niet makkelijk te bereiken vanaf het station. Het beste kon je maar gaan lopen", "Ik was minder tevreden over het voormalig klooster in Woutschoten. Dat kunnen ze beter afschaffen. Er was sprake van geuroverlast en geluidsoverlast. We zouden eerst in Oud Londen overnachten maar we hoorden pas op de dag van aankomst dat dat niet doorging."

Natraject

Over het natraject zijn alle referenten goed te spreken. In de regel ontvangt de deelnemer een certificaat van deelname. Indien dit van toepassing is, worden er PE- punten toegekend. Tevens wordt er een evaluatieformulier ter invulling aangereikt. In de meeste gevallen wordt er ook mondeling met de deelnemers geëvalueerd. Meerdere bevestigen desgevraagd dat zij de contactgegevens van de docent(en) hebben ontvangen, met de uitnodiging om nog te mailen of bellen met eventuele vragen. "Ik kon altijd nabellen, heeft de docent laten weten", aldus een referent ter illustratie. Een ander zegt: "De hele afronding is perfect geregeld." Er bestaat bij sommige referenten interesse in vervolgmogelijkheden, terwijl het voor hen niet helemaal duidelijk is of die er zijn: "Ik kijk al uit naar deel drie, als dat er zou komen" en "Ik heb aangegeven dat ik nog wel een vervoltraining zou willen met een praktische vertaling voor de eigen organisatie en een plan van aanpak, maar ik heb nog niets vernomen." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men over het geheel genomen positief. Een greep uit de reacties: "Ik heb zeker iets aan de training gehad. Ik ben goed voorzien van nieuwe informatie", "Ik ben nu beter voorbereid", "Ik heb er een aantal persoonlijke doelstellingen uit mijn POP mee bereikt. Ik heb er veel van opgestoken", "Het was precies wat ik nodig had" en "Door de cursus kon ik er volledig mee aan de slag. Ik gebruik het dagelijks." Eén geïnterviewde voegt nog toe: "Ik heb heel veel klanten die DGA zijn in het MKB. Een aantal specifieke onderwerpen kwamen erg goed van pas." Eén laatste zet nog wel een kanttekening: "Ik had het nog wel graag wat meer praktisch toepasbaar gehad."

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie stemmen alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Ze zijn te spreken over de communicatie en de bereikbaarheid per e-mail en telefoon. Hetzelfde geldt voor de planning. Ook de aanmelding verloopt naar wens. De facturering levert geen problemen op. Enkele reacties: "Alles ging goed en soepel. Ik heb er geen omkijken naar gehad", "Ze zijn goed te bereiken, zowel per mail als telefonisch" en "Alles gaat zoals ze beloven en is op tijd. Als ze al eens iets annuleren, lichten ze het netjes toe."

Relatiebeheer

Zes van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer. De vier referenten die op dit onderdeel wel een score toekennen, tonen zich tevreden. Zij ontvangen nieuwsbrieven en mailing over nieuwe opleidingen. Dit gebeurt met enige regelmaat en naar hun mening goed gedoseerd. Enkele reacties: "De nieuwsbrieven zijn prima, heel informatief. Je wordt niet overspoeld" en "Ze nodigen je geregeld uit om aan opleidingen mee te doen. Hun manier van communiceren komt heel netjes en professioneel over."

Prijs-kwaliteitverhouding

Aan de prijs-kwaliteitverhouding kennen allen een score 'vier' of 'vijf' toe. Men vindt de prijzen over het geheel genomen marktconform en is tevreden over de kwaliteit. Enkele referenten: "Als ik denk aan de cursussen in het algemeen bij MBA, dan komen deze er redelijk mee overeen", "Ik vind alle cursussen te duur, maar het zijn gangbare prijzen voor dit soort dag-trainingen en het is goed verzorgd", "Als je kijkt naar de kwaliteit, zijn de prijzen heel redelijk voor een dag" en "Je krijgt zeker waar voor je geld."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Sijthoff zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. Zij tonen zich in de eerste plaats positief over de inhoud. Ze zijn lovend over de actualiteit, de balans tussen theorie en praktijk en de praktische toepasbaarheid: "Het was voor mij een verrassende kennismaking met de mogelijkheden die er al zijn", "De cursus helpt je echt door simpele vormen aan te bieden", "Het is heel actueel en er is een goede fundering gelegd", "Het was de combi van theorie en een stukje praktijk die het leuk en levend maakte. Je krijgt er veel meer feeling door", "Het was helder en pragmatisch. Je kreeg veel praktische handvatten" en "Het sluit aan bij wat je er echt mee kunt." Ook de kwaliteit van de opleiders wordt als pluspunt aangemerkt: "De docenten maakten het tot een heel interessante dag" en "Het niveau van de sprekers was bepalend." Verder toont men zich enthousiast over het niveau van de medecursisten en de mogelijkheden tot onderlinge interactie: "Het was eens anders dan anders. Wat ik heel sterk vond is dat je eens kon horen hoe het er bij andere bedrijven aan toegaat", "De groep was niet te groot. De onderlinge discussies voegden veel toe" en "Het niveau van de groep was goed. Er waren veel mensen bij die hoger in de finance-kolom zaten." Naast deze lovende woorden wordt er ook een verbeterpunt naar voren gebracht: "Er zat één blok tussen over een groot topic dat al redelijk bekend is bij professionals. Het zou alleen iets toegevoegd hebben als het de diepte in had kunnen gaan, maar daarvoor was geen tijd." Desgevraagd bevestigen alle referenten dat zij zonder meer genegen zijn om de open opleidingen van Sijthoff aan te bevelen bij derden. Meerderen geven aan dat ook al herhaaldelijk gedaan te hebben.

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 Sijthoff Accountants Academy op 04-12-2024.

Algemeen

Sinds 2021 verzorgt de Sijthoff Accountants Academy de opleidingen van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA). Door het bundelen van alle opleidingsactiviteiten bij de afdeling Educatie weten de RA's en AA's hun weg naar het opleidingsinstituut goed te vinden. Zij zijn verplicht om te werken aan de hand van een PE-portfolio; een leerplan op basis van thema's dat hen ondersteunt bij hun persoonlijke en professionele ontwikkeling. Sijthoff biedt, naast trainingen, opleidingen en cursussen, ook de juiste advisering en ondersteuning om de professionals te helpen te voldoen aan de eisen van de NBA. Met de NBA onderhoudt men nauw contact waardoor de hele vertaalslag van het PE-punten systeem naar een PE-portfolio in co-creatie heeft plaatsgevonden.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Sijthoff hoog in het vaandel. Continu maakt men de verbinding tussen theoretische vakkennis en het kunnen toepassen in de praktijk. Docenten zijn experts op hun vakgebied en weten de vertaalslag te maken naar de dagelijkse werkzaamheden 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. Sijthoff beschikt, naast het standaard aanbod, ook over Summer Schools en Summer Courses. Deze meerdaagse programma's zorgen voor een effectieve leervorm waarbij deelnemers in korte tijd een intensief leerprogramma krijgen aangeboden. Docenten en gastsprekers dagen de deelnemers uit om buiten hun comfortzone te acteren en in te zoomen op vraagstukken vanuit de praktijk. Accountants worden op die manier ook uitgedaagd om hun persoonlijke leerplan verder te ontwikkelen. Aan de hand van evaluaties meet en borgt men de kwaliteit van de totale dienstverlening.

Continuïteit

Sijthoff streeft naar verdere verbinding tussen alle relevante artikelen waarover zij beschikt, zoals vakliteratuur, opleidingen, seminars, webinars en evenementen. Door het slim combineren van deze individuele tools, kunnen de accountants zich breder ontwikkelen en hun eigen leerplan vullen met thema's in plaats van losse cursussen. Op die manier laten zij hun leerpaden nog beter aansluiten op de veranderde behoeften van hun klanten en de meest actuele wet- en regelgeving. Daarmee bieden zij nog beter begeleiding en ondersteuning en voorziet Sijthoff hen van de juiste advisering om aan hun verdere ontwikkeling mede vorm te geven. Mede op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de verdere informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Sijthoff Accountants Academy voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Mede dankzij de nauwe samenwerking met beroepsorganisatie NBA, is Sijthoff in staat om haar dienstverlening verder te optimaliseren en aan te laten sluiten bij de wensen vanuit de beroepsgroepen. Naast de expertise van de docenten, de toepasbaarheid van het geleerde in de praktijk en de actualiteit, zijn de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, ook (zeer) te spreken over de interactie met zowel docenten als mede-cursisten. Zo leert men met en van elkaar.

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