

Klanttevredenheidsonderzoek

Fiscount

14-05-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Fiscount 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 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				20%	
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal			20%	80%	
Accommodatie③					
Natraject			20%	80%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer			10%	90%	
Prijs-kwaliteitverhouding④				20%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier iets over te zeggen
- ③ Dit blijft buiten beschouwing
- ④ Niet iedereen heeft zich op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door Fiscount, hebben tien referenten meegewerkt. Slechts twee van de ondervraagde referenten konden iets zeggen over het voortraject bij maatwerktrajecten van Fiscount, omdat zij vanuit hun functie het contact met Fiscount onderhouden. De overige deelnemers hadden hier geen directe betrokkenheid bij en konden dit onderdeel dan ook niet beoordelen. De twee referenten die wel ervaring hebben met het voortraject, geven aan dat zij al langere tijd samenwerken met Fiscount en daardoor goed weten wat ze kunnen verwachten. De communicatie verloopt volgens hen soepel en doelgericht. "We weten intussen wat Fiscount te bieden heeft. Als er behoefte is aan een training, nemen we contact op en dan stemmen we samen de inhoud en planning af." Een ander merkt op: "Het werkt prettig dat ze onze organisatie kennen. We hoeven niet steeds opnieuw uit te leggen wat we nodig hebben." Door de bestaande relatie verloopt het voortraject efficiënt en laagdrempelig. Er is sprake van wederzijds vertrouwen, waarbij Fiscount meedenkt en snel met passende voorstellen komt. Dit zorgt ervoor dat maatwerktrajecten zonder veel omhaal op gang gebracht kunnen worden.

Opleidingsprogramma

De referenten die als opdrachtgever te maken hebben met maatwerktrajecten bij Fiscount zijn positief over de opzet en inhoud van het bijbehorende opleidingsprogramma. Ze geven aan voldoende invloed te hebben op de inhoud en opbouw van het traject, waardoor het goed aansluit bij de leerdoelen van hun organisatie. “Er is ruimte om mee te denken. Fiscount komt met een voorstel, maar staat ook open voor aanpassingen op basis van onze wensen,” aldus een opdrachtgever. De deelnemers voelen zich vooraf goed geïnformeerd over wat hen te wachten staat. Zowel het programma als de praktische uitvoering zijn volgens hen helder uitgewerkt. Een deelnemer vertelt: “Je weet precies waar je aan toe bent. Het programma is duidelijk, de doelen zijn scherp geformuleerd en het past bij de praktijk.” Ook over de offerte zijn de reacties positief. Deze wordt als transparant en overzichtelijk ervaren. De referenten waarderen de manier waarop inhoudelijke en organisatorische afspraken vooraf worden vastgelegd.

Uitvoering

De uitvoering van de maatwerktrajecten door Fiscount wordt door alle referenten positief beoordeeld. Een vijfde van hen is hier zelfs zeer tevreden over. De trainingen worden als professioneel, doelgericht en praktisch toepasbaar ervaren. “De verwachtingen waren vooraf hoog, maar Fiscount heeft die overtroffen,” aldus een opdrachtgever. De deelnemers waarderen vooral de interactieve opzet van de bijeenkomsten. Er is volop ruimte voor uitwisseling, oefening en directe toepassing van de lesstof. “Het was geen standaard presentatie, maar echt een sessie waarin we actief aan de slag gingen. Dat maakte het waardevol voor ons hele team,” vertelt een deelnemer. Ook de aansluiting op de praktijk wordt als sterk punt genoemd. De inhoud van de training sluit goed aan op de dagelijkse werkzaamheden en biedt concrete handvatten. De referenten geven aan dat dit mede te danken is aan de voorbereiding en deskundigheid van de trainer. De trajecten zijn overzichtelijk georganiseerd en sluiten aan op de leerdoelen van de organisatie. Kortom: Fiscount weet maatwerktrajecten effectief en professioneel te realiseren, met aandacht voor inhoud, uitvoering en impact in de praktijk.

Opleiders

De opleiders die betrokken zijn bij de maatwerktrajecten van Fiscount worden door alle referenten gewaardeerd om hun deskundigheid, aanpak en professionele houding. De trainers beschikken volgens de deelnemers over diepgaande vakkennis en weten deze op een toegankelijke en aansprekende manier over te brengen. Wat vooral opvalt, is hun vermogen om inhoud te verbinden met herkenbare praktijksituaties. “De trainer wist direct aan te sluiten bij onze werksituatie. Daardoor voelde het relevant en praktisch vanaf het eerste moment,” aldus een deelnemer. Daarnaast waarderen opdrachtgevers de manier waarop de trainers inspelen op de groep. Ze weten het tempo goed af te stemmen, geven ruimte voor vragen en zorgen voor een prettige, open sfeer waarin actief wordt meegedacht. Ook de communicatie rondom de training verloopt soepel: trainers zijn goed voorbereid, flexibel in de uitvoering en duidelijk in hun uitleg. “Je merkt dat ze weten waar ze het over hebben én dat ze gewend zijn om met professionals te werken,” geeft een referent aan.

Trainingsmateriaal

Verreweg de meeste referenten zijn te spreken over het trainingsmateriaal dat Fiscount inzet bij de maatwerktrajecten. Volgens hen sluit het goed aan op de inhoud van de sessies en ondersteunt het materiaal de leerdoelen op een duidelijke en bruikbare manier. De documenten zijn overzichtelijk, praktijkgericht en direct inzetbaar binnen het werkveld. “Fijn dat het materiaal helder en to-the-point is, dat maakt het makkelijk om er later nog eens op terug te grijpen,” aldus een deelnemer. Twee referenten gaven een neutrale beoordeling. Zij hadden vooraf iets meer afstemming op hun specifieke organisatiecontext verwacht. “Het was inhoudelijk prima, maar ik had net iets meer vertaalslag naar onze praktijk willen zien,” gaf een van hen aan. Toch overheerst het positieve beeld: het lesmateriaal wordt als functioneel en van goede kwaliteit ervaren. Deelnemers vinden het prettig dat alles digitaal beschikbaar wordt gesteld en makkelijk gedeeld kan worden binnen het team. Fiscount slaagt er volgens de meeste opdrachtgevers in om ondersteunende materialen te bieden die bijdragen aan de effectiviteit van de training, al ligt er nog een kans in het bieden van extra maatwerk waar mogelijk.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft bij maatwerkonderzoeken buiten beschouwing

Natraject

De meeste referenten zijn tevreden over het natraject van de maatwerktrajecten die zij met Fiscount hebben doorlopen. Zij ervaren dat het geleerde goed beklijft en dat deelnemers na afloop weten hoe zij de opgedane kennis in de praktijk kunnen inzetten. Ook de afronding wordt als professioneel en duidelijk ervaren. “Na afloop werd er netjes teruggekoppeld en we kregen snel de juiste documenten en overzichten toegestuurd,” aldus een tevreden opdrachtgever. Twee referenten geven een neutrale beoordeling. Zij hadden gehoopt op iets meer effect in de praktijk na de training. Zoals één van hen aangeeft: “De inhoud was goed, maar ik had verwacht dat het wat meer impact zou hebben op het dagelijks werk van de deelnemers.” Een ander noemt: “Het bleef bij eenmalige input; een vervolg of korte check-in na een paar weken had het sterker gemaakt.” Hoewel het natraject overwegend als degelijk wordt ervaren, laat deze feedback zien dat er ruimte is voor versterking, bijvoorbeeld door middel van een kort evaluatiemoment of aanvullende praktijkopdracht. Over het geheel genomen blijkt dat de meeste opdrachtgevers zich serieus genomen voelen en waarderen dat Fiscount de trajecten ook na afloop netjes afrondt.

Organisatie en Administratie

De referenten zijn unaniem tevreden over de organisatie en administratieve afhandeling van de maatwerktrajecten bij Fiscount. De communicatie verloopt vlot, de planning is helder en gemaakte afspraken worden nauwkeurig nagekomen. “Alles was op tijd geregeld en ik hoefde nergens achteraan — dat werkt gewoon heel prettig,” aldus een referent. Ook het contact met de medewerkers wordt als professioneel en klantgericht ervaren. Vragen worden snel beantwoord en informatie is duidelijk en volledig. Van uitnodigingen en deelnemerslijsten tot certificaten en facturen: alles klopt en wordt op het juiste moment aangeleverd. De overzichtelijke aanpak zorgt ervoor dat opdrachtgevers zich kunnen richten op de inhoud van het traject, zonder gedoe over praktische zaken. De betrokken medewerkers van Fiscount worden omschreven als deskundig, behulpzaam en goed benaderbaar. Deze soepele ondersteuning draagt bij aan een positieve totaalervaring en wordt door alle referenten gewaardeerd.

Relatiebeheer

Nagenoeg alle referenten zijn tevreden over het relatiebeheer door Fiscount. Het contact wordt als vriendelijk, professioneel en passend ervaren. Voor de meeste organisaties volstaat het huidige niveau van contact, waarin Fiscount beschikbaar is wanneer dat nodig is, maar zich niet onnodig opdringt. “Ik weet ze goed te vinden als ik iets wil, en dat is voor mij voldoende,” aldus een tevreden referent. Er is vertrouwen in de samenwerking en men ervaart dat afspraken goed worden nagekomen. Het contact verloopt soepel, met korte lijnen en duidelijke communicatie. Ook het feit dat Fiscount meedenkt bij vragen of opleidingswensen wordt gewaardeerd. Eén referent geeft een neutrale beoordeling. Hij zou graag wat meer initiatief vanuit Fiscount zien, bijvoorbeeld in de vorm van periodiek contact of advies op maat. Hoewel dit geen groot bezwaar vormt, ziet hij hier ruimte voor verbetering. Over het algemeen ervaren de referenten het relatiebeheer als correct en klantgericht. De bestaande samenwerking wordt als prettig en betrouwbaar omschreven.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten hebben zich uitgelaten over de prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerktrajecten van Fiscount, en beiden zijn positief. Zij vinden de kosten in lijn met wat er wordt geboden op het gebied van inhoud, begeleiding en organisatie. “Je krijgt waar voor je geld, zeker gezien de deskundigheid van de trainers en de praktische insteek van het programma,” aldus een van hen. De overige referenten geven aan geen inzicht te hebben in de financiële kant, omdat dit binnen hun organisatie door een collega wordt afgehandeld. Al met al is de indruk dat Fiscount een solide en professioneel aanbod levert tegen een eerlijke prijs.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De maatwerktrajecten van Fiscount worden door de referenten gewaardeerd vanwege de professionele aanpak, inhoudelijke kwaliteit en praktische toepasbaarheid. De organisatie weet maatwerk effectief af te stemmen op de wensen van opdrachtgevers en deelnemers, met trainers die de praktijk goed begrijpen en een prettige leeromgeving creëren. Het traject wordt als helder georganiseerd ervaren, met duidelijke communicatie en vlotte administratieve afhandeling. Ook het contact met Fiscount verloopt soepel en wordt als laagdrempelig en professioneel omschreven. Tegelijkertijd zijn er ook enkele signalen die Fiscount verder kunnen helpen bij het aanscherpen van haar dienstverlening. Zo zou het trainingsmateriaal in sommige gevallen nog iets beter kunnen aansluiten op de specifieke context van de organisatie, en gaven een paar referenten aan dat het effect van de training in de praktijk sterker had mogen doorwerken. Een enkeling mist daarnaast wat meer proactief contact na afronding van het traject. Concluderend overheerst een positief beeld: Fiscount levert maatwerk dat werkt — inhoudelijk sterk, goed verzorgd en gericht op de praktijk.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				100%	
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②			20%	60%	
Accommodatie				100%	
Natraject			20%	80%	
Organisatie en Administratie			20%	80%	
Relatiebeheer③			20%	50%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal open trainingen en cursussen van Fiscount hebben tien referenten meegewerkt. Zij namen allen zelf deel aan één of meerdere opleidingen en deelden hun ervaringen. Een veelgenoemde reden om voor Fiscount te kiezen, is een eerdere positieve ervaring: "Wij nemen als kantoor al jaren trainingen af bij Fiscount. Zelf heb ik daar altijd goede ervaringen mee gehad." Daarnaast gaven meerdere respondenten aan via collega's of hun netwerk bij Fiscount terecht te zijn gekomen: "Tijdens een netwerkbijeenkomst sprak ik een collega over zijn ervaringen met Fiscount. Dat maakte mij nieuwsgierig, waarna ik ben gaan kijken of het ook iets voor mij was." Wat opvalt, is de eenstemmige tevredenheid over het aanmeldproces. Alle referenten geven aan dat dit soepel en eenvoudig verliep: "De website is overzichtelijk en aanmelden is zo gedaan." Ook over de rest van het voortraject - van informatievoorziening tot inschrijving - zijn de deelnemers unaniem positief. Fiscount weet volgens hen helder te communiceren, biedt relevante en goed georganiseerde trainingen aan, en maakt het deelnemers gemakkelijk om snel aan de slag te gaan.

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma van Fiscount zijn alle referenten eensgezind positief. Het cursusaanbod is eenvoudig te vinden via de website, maar veel vaste afnemers geven aan vooral gebruik te maken van de gerichte mailings van Fiscount: "Ik ontvang regelmatig een overzicht van relevante cursussen. Dat waardeer ik, want ik heb niet altijd tijd of zin om zelf te zoeken. Zo wordt het mij gemakkelijk gemaakt." Andere referenten delen vergelijkbare ervaringen. De combinatie van een toegankelijke online omgeving en proactieve communicatie wordt als zeer prettig ervaren. Daarnaast is er brede waardering voor de samenstelling van het aanbod. De referenten vinden het programma overzichtelijk, actueel en breed genoeg om aan hun opleidingsbehoefte te voldoen: "Ze bieden een ruim aanbod, zonder dat het onoverzichtelijk wordt. En ik snap ook dat ze niet alles kunnen aanbieden - dat zou misschien ten koste gaan van de kwaliteit." Kortom, Fiscount weet met een doelgericht en helder programma-aanbod haar doelgroep effectief te bedienen. Zowel de inhoud als de manier waarop deze wordt gepresenteerd, sluit goed aan bij de wensen van de deelnemers.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen en cursussen door Fiscount wordt door alle ondervraagde deelnemers als zeer positief ervaren. De referenten roemen vooral de balans tussen theorie en praktijk. De bijeenkomsten zijn niet alleen informatief, maar ook direct toepasbaar in de dagelijkse adviespraktijk. Een van de referenten benadrukt het belang hiervan: "Het is natuurlijk uitermate belangrijk om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen. Als je dat niet doet, kun je je klanten verkeerd adviseren - en dat wil niemand. Daarom is het belangrijk om die ontwikkelingen niet alleen te kennen, maar ook echt te begrijpen. Daarbij helpen de bijeenkomsten van Fiscount mij enorm." Ook abstractere thema's worden door Fiscount toegankelijk en praktisch gemaakt. Zo merkt een deelnemer op: "Het thema duurzaamheid is natuurlijk actueel, maar ook best abstract. Toch werd het een verrassend praktische cursus dankzij de gekozen aanpak." De algemene indruk is dat Fiscount in staat is om actuele, soms complexe onderwerpen te vertalen naar praktijkgerichte, begrijpelijke trainingen die écht waarde toevoegen.

Opleiders

Ook over de docenten die Fiscount inzet, zijn de referenten positief tot zeer positief. Alle deelnemers geven aan tevreden te zijn over de deskundigheid en betrokkenheid van de trainers. Wat daarbij opvalt, is de waardering voor de praktijkervaring die de meeste docenten meebrengen. "Het is duidelijk dat de trainers zelf actief zijn in het vak. Daardoor hebben ze echt meer feeling met ons als deelnemers. Ze begrijpen de dagelijkse praktijk en sluiten daar goed op aan. Dat is voor mij echt een meerwaarde," aldus een van de geïnterviewden. Een ander belangrijk punt dat genoemd wordt, is de herkenbare stijl van doceren. De meeste trainers weten complexe materie helder uit te leggen, vaak met concrete voorbeelden en veel ruimte voor vragen. Wel merken enkele referenten op dat er onderling verschil is in stijl en aanpak tussen de docenten: "Ik vind niet iedereen even sterk, maar dat heeft ook met persoonlijke voorkeur te maken. De een spreekt me gewoon meer aan dan de ander." Toch overheerst de indruk dat Fiscount met zorg zijn docenten selecteert. Hun inhoudelijke kennis, praktijkervaring en heldere manier van communiceren zorgen ervoor dat deelnemers de lessen als leerzaam én prettig ervaren.

Trainingsmateriaal

Ook over het trainingsmateriaal dat Fiscount aanbiedt bij haar cursussen zijn de meeste deelnemers positief. Het materiaal wordt voornamelijk digitaal aangeboden en sluit volgens de referenten goed aan op de inhoud van de bijeenkomsten. "Het materiaal is een waardevol hulpmiddel, zowel tijdens de training als daarna. Je kunt nu eenmaal niet alles in één keer onthouden. Dan is het prettig dat je later nog iets kunt teruglezen of opzoeken," aldus een tevreden deelnemer. De inhoud wordt overwegend als duidelijk, relevant en van goede kwaliteit ervaren. Vooral de koppeling tussen theorie en praktijk komt goed tot uiting in de lesmaterialen. De digitale vorm wordt als handig ervaren: het is snel toegankelijk en makkelijk te bewaren voor toekomstig gebruik. Twee deelnemers gaven een meer neutrale beoordeling en merkten op dat ze het materiaal "iets te beperkt" vonden. Dit laat zien dat er ruimte is voor uitbreiding of verdieping, met name voor deelnemers die behoefte hebben aan meer achtergrondinformatie of extra voorbeelden. Desondanks is het merendeel van de referenten tevreden. Het materiaal ondersteunt het leerproces effectief en draagt bij aan de praktische toepasbaarheid van de training, zowel op de korte als op de langere termijn.

Accommodatie

Alle referenten zijn tevreden over de locaties waar de trainingen en cursussen van Fiscount worden verzorgd. Hoewel het onderwerp voor de meesten geen doorslaggevende factor is, geven ze aan dat de accommodaties prima in orde zijn en volledig voldoen aan de verwachtingen. De zalen zijn verzorgd, de voorzieningen adequaat en alles is goed geregeld. Er zijn geen opmerkingen over zaken die tekortschoten, en de algehele indruk is dat de trainingslocaties functioneel en comfortabel zijn. Eén van de deelnemers merkt op: "Alles was netjes georganiseerd, de ruimte was prettig en er was voldoende koffie en thee. Meer heb je eigenlijk niet nodig." Ook de praktische zaken, zoals bereikbaarheid en parkeergelegenheid, worden als positief ervaren. Zo zegt een referent: "Er was voldoende parkeerruimte, dus ik kon ontspannen aankomen. Dat is fijn." Over het algemeen zijn de locaties geen onderwerp van discussie - en dat is volgens de deelnemers juist positief.

Natraject

Het merendeel van de referenten is tevreden over het natraject van de open trainingen bij Fiscount. Alle deelnemers geven aan na afloop een bewijs van deelname of certificaat te hebben ontvangen. Daarnaast ervaren de meeste referenten dat de beoogde leerdoelen daadwerkelijk zijn behaald. Ze merken dat hun kennis is opgefrist en dat de trainingen bijdragen aan betere prestaties, zoals individueel als binnen het team. Zoals een deelnemer het omschrijft: "Ik heb duidelijk meer kennis paraat en ik ben hier zekerder door geworden." Een ander geeft aan: "De training heeft intern het gesprek op gang gebracht. Er is meer nieuwsgierigheid en kennisdeling." De ervaringen met evaluatie na afloop verschillen. Sommige deelnemers hebben een digitale vragenlijst ingevuld, anderen herinneren zich geen vervolcontact. Dit wordt niet altijd als een gemis ervaren: "Als ik iets wil bespreken, neem ik zelf wel contact op." Wel noemt een enkeling (twee referenten) dat een meer structurele follow-up welkom zou zijn, bijvoorbeeld rondom actuele thema's: "Actualiteiten verouderen snel. Een terugkoppeling of update zou waardevol zijn." Al met al wordt het natraject als voldoende tot goed beoordeeld. De meeste deelnemers voelen zich gesteund, zonder dat zij extra nazorg noodzakelijk vinden.

Organisatie en Administratie

De meeste referenten zijn zeer tevreden over de organisatorische en administratieve ondersteuning rondom de trainingen van Fiscount. Van de ondervraagden geeft 80 procent een positieve beoordeling; zij ervaren het proces als soepel, duidelijk en professioneel. "Fiscount is een prettige organisatie. Als je vragen hebt, reageren ze snel en weten ze waar ze het over hebben," aldus een tevreden deelnemer. Ook over de bereikbaarheid is men positief: "Ze zijn telefonisch goed bereikbaar en je krijgt altijd iemand aan de lijn die je vriendelijk te woord staat." De administratieve afhandeling, zoals het ontvangen van bevestigingen en facturen, verloopt volgens vrijwel alle referenten correct en transparant. De informatie op de website komt overeen met wat er in de praktijk gebeurt, wat zorgt voor vertrouwen en duidelijkheid. Twee respondenten geven een neutrale beoordeling. Zij merkten op dat het soms iets langer duurde voordat zij antwoord kregen op een vraag of verzoek. Hoewel dit geen grote belemmering vormde, zagen zij hier ruimte voor verbetering.

Relatiebeheer

Niet alle referenten zijn zelf actief betrokken bij het contact met Fiscount; in sommige gevallen wordt dit door een collega verzorgd. Zij geven aan weinig zicht te hebben op het relatiebeheer en kunnen dit daarom niet goed beoordelen. De referenten die hier wél ervaring mee hebben, zijn overwegend positief over de manier waarop Fiscount het klantcontact onderhoudt. Voor een deel van hen is het beperkte, functionele contact precies goed:

"Ik ontvang af en toe een mailing en verder neem ik zelf contact op als dat nodig is. Dat werkt voor mij prima." Anderen hebben wat frequenter contact en waarderen de laagdrempeligheid en toegankelijkheid: "De nieuwsbrief is regelmatig interessant, en we hebben een vast aanspreekpunt bij wie we terecht kunnen als er iets speelt." Twee respondenten zijn wat kritischer. Zij zouden het op prijs stellen als Fiscount iets proactiever zou zijn in het contact, bijvoorbeeld met meer op maat gemaakte informatie of persoonlijke suggesties voor trainingen. Al met al wordt het relatiebeheer door de meeste referenten als passend en professioneel ervaren, met ruimte voor verfijning richting meer persoonlijke benadering waar gewenst.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten zijn unaniem tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van de cursussen van Fiscount. De geboden inhoud, deskundigheid van de docenten en praktische toepasbaarheid van het lesmateriaal worden als uitstekend in verhouding tot de kosten ervaren. Deelnemers geven aan dat de trainingen waarde toevoegen aan hun dagelijkse werkpraktijk en dat de prijs passend is bij het niveau en de organisatie van de bijeenkomsten.

“Voor wat je krijgt - een actuele, goed verzorgde training met sterke inhoud - is de prijs echt heel redelijk,” aldus een van de referenten. Ook de transparantie over de kosten wordt gewaardeerd. De informatie op de website is duidelijk en sluit aan bij wat men in de praktijk ervaart, inclusief de facturatie en eventuele accreditatie voor PE-punten. Fiscount slaagt er volgens de deelnemers goed in om betaalbare scholing te bieden zonder concessies te doen aan inhoudelijke kwaliteit of professionele uitvoering.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De referenten zijn over het algemeen zeer tevreden over hun ervaringen met Fiscount. De trainingsprogramma's worden gewaardeerd om hun praktische toepasbaarheid en deskundige begeleiding, wat direct bijdraagt aan de werkprestaties van de deelnemers. De meeste vonden de inhoud van de cursussen relevant en goed georganiseerd, met een uitstekende balans tussen theorie en praktijk. Bovendien is de prijs-kwaliteitverhouding een veelgenoemd pluspunt. Toch zijn er enkele kleine aandachtspunten. Enkele referenten zouden het fijn vinden als Fiscount meer proactief contact zou onderhouden, bijvoorbeeld door meer op maat gemaakte adviezen of updates over actuele ontwikkelingen. Daarnaast gaven een paar respondenten aan dat het soms langer duurde voordat zij antwoord kregen op hun vragen, wat een verbetering verdient. Desondanks blijft de algemene indruk positief, met de conclusie dat Fiscount haar klanten op een professionele en klantgerichte manier bedient. De referenten zouden Fiscount dan ook zeker aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Fiscount op 14-05-2025.

Algemeen

Fiscount is hét kennis-, advies- en trainingscentrum voor de accountancybranche. Met een team van meer dan 60 vakspecialisten ondersteunt Fiscount accountants-, administratie- en (belasting)advieskantoren bij het versterken van hun dienstverlening en het bieden van slimme, praktijkgerichte oplossingen voor hun klanten. Het opleidingsaanbod is breed en actueel, met jaarlijks meer dan honderd cursussen, trainingen en webinars. Deze zijn beschikbaar via open inschrijving of als incompanytraject en sluiten naadloos aan op de laatste ontwikkelingen in wet- en regelgeving, rechtspraak en vaktechniek. Naast scholing biedt Fiscount waardevolle ondersteuning in de praktijk. Zo hebben aangesloten kantoren toegang tot een uitgebreide modellenbank met meer dan 450 actuele documenten, verdeeld over 20 vakgebieden. Ook is er een telefonische helpdesk voor directe vakinhoudelijke ondersteuning. Een jaarlijks hoogtepunt is de Fiscount Kennismarathon: een evenement met meer dan 50 (online) cursussen, speciaal gericht op professionals binnen de branche. Het gesprek met de heer Christians en mevrouw Mooring vond plaats op het kantoor van Fiscount in Zwolle.

Kwaliteit

Fiscount werkt uitsluitend met trainers die actief zijn in de praktijk. Deze professionals worden zorgvuldig geselecteerd op basis van hun expertise, ervaring en didactische vaardigheden. Alleen trainers met aantoonbare kennis van hun vakgebied en een bewezen trackrecord komen in aanmerking. Zo blijft de inhoud van de trainingen actueel en praktijkgericht. Nieuwe opleidingsprogramma's worden ontwikkeld volgens een vaste, zorgvuldige werkwijze. Daarbij wordt gekeken naar de behoeften van de doelgroep, evaluaties van eerder aanbod en actuele ontwikkelingen in de branche. Deze input wordt vertaald naar heldere leerdoelen en concrete resultaten. Praktijkvoorbeelden spelen hierin een belangrijke rol om de koppeling tussen theorie en dagelijkse werkpraktijk te versterken. Fiscount borgt de kwaliteit van haar trainingen door deelnemers na afloop systematisch te laten evalueren. De uitkomsten worden intern besproken en leiden tot concrete verbeteracties. Trainers ontvangen regelmatig feedback en nieuwe trainers worden gekoppeld aan ervaren collega's voor mentoring en begeleiding. Daarnaast stimuleert Fiscount permanente educatie door haar trainers actief te ondersteunen bij het volgen van bijscholing en het ontwikkelen van hun vakdidactische vaardigheden. Zo blijft het aanbod niet alleen inhoudelijk sterk, maar ook onderwijskundig van hoog niveau.

Continuïteit

Fiscount onderhoudt nauwe samenwerkingen met brancheorganisaties en is actief betrokken bij beroepsverenigingen. Trainers van Fiscount werken daarnaast als adviseur in het veld, waardoor zij voortdurend zicht hebben op actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied. Deze inzichten worden direct vertaald naar een praktijkgericht en relevant opleidingsaanbod. Via de telefonische helpdesk staat Fiscount in direct contact met professionals, wat waardevolle input oplevert over de behoeften en vragen die spelen bij aangesloten kantoren. Hierdoor blijft het aanbod goed aansluiten op de dagelijkse praktijk. De trainingen zijn zowel online als op diverse locaties in het land te volgen. Het brede en actuele aanbod, in combinatie met de sterke praktische insteek, maakt Fiscount onderscheidend binnen de markt. In de komende periode breidt Fiscount het trainingsaanbod verder uit met gerichte opleidingen voor assistent-accountants. Op basis van de positieve uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie uit het bezoek concludeert Cedeo dat de continuïteit van Fiscount voor de komende tijd goed geborgd is.

Bedrijfsgerichtheid

Fiscount wil hét centrale kennispunt zijn voor professionals in de accountancybranche. Dankzij het brede en actuele trainingsaanbod kunnen kantoren op één plek terecht voor het opfrissen en verdiepen van hun vakkennis en vaardigheden. Na afloop van een training zijn deelnemers weer volledig bij met de nieuwste inzichten, regelgeving en trends. Deze doelgerichte en praktijkgerichte aanpak zorgt ervoor dat professionals regelmatig terugkeren. Veel organisaties kiezen dan ook bewust voor een langdurige samenwerking met Fiscount. De sterke focus op kwaliteit en relevantie valt op en draagt bij aan het vertrouwen in de organisatie. Omdat Fiscount voortdurend in contact staat met het werkveld, weet het als geen ander wat er speelt binnen de branche. Die actuele kennis wordt direct vertaald naar opleidingen die naadloos aansluiten bij de dagelijkse praktijk van kantoren. Zo blijft Fiscount een betrouwbare en relevante partner voor permanente educatie.

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