

Klanttevredenheidsonderzoek

Ortec Finance B.V.

16-09-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Ortec Finance B.V. vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	8
BEZOEKVERSLAG	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	14

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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			13%	50%	13%
Opleidingsprogramma			25%	50%	25%
Uitvoering				38%	62%
Opleiders③				13%	75%
Trainingsmateriaal④				62%	25%
Accommodatie⑤					
Natraject⑥			13%	13%	62%
Organisatie en Administratie⑦				38%	38%
Relatiebeheer⑧		13%	13%	25%	38%
Prijs-kwaliteitverhouding⑨			25%	50%	13%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen inzicht in het voortraject.
- ③ Eén referent heeft geen inzicht in de opleider.
- ④ Eén referent heeft geen inzicht in het trainingsmateriaal.
- ⑤ Acht referenten hebben geen inzicht in de accommodatie.
- ⑥ Eén referent heeft geen inzicht in het natraject.
- ⑦ Twee referenten hebben geen inzicht in de organisatie en administratie.
- ⑧ Eén referent heeft geen inzicht in het relatiebeheer.
- ⑨ Eén referent heeft geen inzicht in de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door Ortec Finance B.V. (hierna te noemen Ortec) hebben acht referenten hun medewerking verleend. Vrijwel al deze respondenten zijn tevreden tot zelfs zeer tevreden over de manier waarop Ortec invulling geeft aan het voortraject. Twee geïnterviewden waren niet betrokken bij dit onderdeel en hebben om die reden geen beoordeling gegeven. Uit het onderzoek blijkt dat Ortec door de meeste respondenten wordt gewaardeerd vanwege de professionele en flexibele aanpak.

Zo geeft een referent aan: “Ortec is onze hoofdleverancier en we werken al jaren met hen. Voorheen lag de kennis bij één of twee mensen, maar we wilden dat breder beleggen in het team. Daarom hebben we gekozen voor een maatwerkcursus. Er was goed contact vooraf per mail en telefoon, waarin ook werd meegedacht over de niveaueverschillen in ons team. Daardoor konden sommige modules flexibel worden overgeslagen door de ervaren deelnemers.”

Ook het vermogen van Ortec om in te spelen op de behoefte van de klant komt naar voren. Zo geeft een respondent aan: “Tijdens een demo werd de kracht van het pakket meteen duidelijk. We zaten als team echt in een fase waarin we behoefte hadden aan een nieuw systeem dat ons zou helpen met scenariodenken. In de demo werd goed getoond wat er allemaal mogelijk is - dat maakte veel indruk.” Toch zijn er ook kritische kanttekeningen. Een neutrale respondent benoemt dat het intakegesprek voorafgaand aan het traject niet optimaal verliep: “We hadden vooraf een intakegesprek gehad met twee personen. Achteraf gezien is er in dat gesprek niet goed geluisterd. Ik had aangegeven dat binnen onze organisatie bepaalde stappen al goed geregeld waren, maar daar is aanvankelijk onvoldoende rekening mee gehouden. In de praktijk leidde dit ertoe dat er in de eerste sessies theorie werd behandeld die voor de deelnemers al bekend was. Positief is echter dat Ortec hierop heeft bijgestuurd en het programma tussentijds heeft aangepast.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals van tevoren besproken en afgestemd, wordt door Ortec meestal helder en duidelijk op schrift bevestigd. Meerdere respondenten geven aan dat het programma vooraf volledig duidelijk was en op een heldere manier werd vastgelegd in de offerte.

Toch worden ook enkele kanttekeningen geplaatst. Een neutrale respondent geeft aan dat het programma aanvankelijk niet goed was uitgewerkt en pas later is aangepast, zoals ook bij het voortraject al werd benoemd: “Ik denk dat dit ook een van de redenen is waarom de kosten relatief hoog waren — sommige onderdelen hadden overgeslagen kunnen worden.”

Een andere referent ontving vooraf duidelijke informatie over het programma, maar vond de inhoud achteraf te uitgebreid: “De eerste dag bevatte erg veel theorie; dat had wat sneller of op een aantrekkelijkere, meer interactieve manier gekund - bijvoorbeeld met meer praktijkopdrachten.” Ook hier wordt opgemerkt dat de prijs in verhouding tot het programma als aan de hoge kant werd ervaren.

Uitvoering

Alle referenten geven aan tevreden te zijn over de manier waarop Ortec de verschillende maatwerktrajecten heeft uitgevoerd. De trainingen worden overwegend positief beoordeeld, met waardering voor zowel de opbouw als de praktische toepasbaarheid.

Respondenten noemen vooral de afwisseling tussen theorie en praktijk als een sterk punt. Eén van hen omschrijft de opleiding als “een leuke afwisseling tussen theorie en praktijk” en waardeert het gebruik van de WALS-omgeving als speelse manier om het pakket goed te leren kennen. De trainer wordt geprezen om de heldere uitleg, zelfs bij complexe onderwerpen, en de mogelijkheid om eigen casussen in te brengen wordt als bijzonder nuttig ervaren.

Ook het werken in kleine groepen draagt volgens meerdere geïnterviewden bij aan de effectiviteit van de training. Zo vertelt een referent over een vierdaagse gebruikerstraining waarin met eigen data kon worden geoefend. Door de beperkte groepsgrootte was er volop gelegenheid voor interactie en afstemming, waardoor het traject als maatwerk werd ervaren.

Daarnaast is er aandacht voor verschillen in ervaringsniveau binnen de groep. Een referent merkt op dat minder ervaren collega's goed werden ondersteund, maar stelt achteraf dat een aparte benadering voor beginners en gevorderden wellicht nog effectiever was geweest. De hoeveelheid informatie werd met name voor deelnemers zonder voorkennis als intensief ervaren.

Tot slot geeft een respondent aan dat de opzet van de training overeenkwam met de verwachtingen: een combinatie van presentaties en zelfstandig werken met een eigen demo. Deze structuur bood voldoende basis voor minder ervaren gebruikers, maar hij voegt daaraan toe: “Het pakket is zo uitgebreid dat ik, nu ik er zelf mee werk, merk dat ik behoefte heb aan verdere verdieping.”

Opleiders

Net als over de inhoud en uitvoering van de maatwerktrajecten zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de opleiders en trainers die door Ortec worden ingezet. Meer dan vijfenzeventig procent van de respondenten geeft zelfs de hoogst mogelijke score van 'zeer tevreden'. De trainers worden in het algemeen geprezen om hun deskundigheid en rustige, professionele houding. Een respondent noemt hen "ervaren en met een hoog kennisniveau", terwijl een ander opmerkt: "Ik vond de trainers echt heel goed: deskundig en rustig in hun aanpak." Ook de prettige en open sfeer tijdens de trainingen wordt meerdere keren genoemd als positief aspect. In de meeste trajecten waren twee of meer trainers betrokken. Deze combinatie wordt doorgaans als versterkend gezien. Zo beschrijft een respondent: "De training werd verzorgd door twee docenten: één met veel ervaring en één die er zelf nog van moest leren. Maar die combinatie werkte goed; er was een prettige rolverdeling en de sfeer was productief. Ook didactisch zat het goed in elkaar." Eén opdrachtgever heeft geen score toegekend, vanwege onvoldoende direct zicht op de kwaliteiten van de trainer. Toch noemt hij het uitblijven van klachten veelzeggend: "Geen nieuws is goed nieuws."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door Ortec wordt verschaft, wordt door de grote meerderheid van de respondenten als "goed verzorgd" beoordeeld. Een referent beschrijft: "Het opleidingsmateriaal bestond uit presentaties, geprinte hand-outs en opdrachten." Ook wordt genoemd dat de hand-outs vooraf beschikbaar waren, wat als prettig werd ervaren. In sommige gevallen wordt het trainingsmateriaal nog als naslagwerk gebruikt.

Toch is er ook een kritische noot. Een respondent geeft aan dat hij het prettig zou hebben gevonden als er een beknopt document beschikbaar was geweest met een algemene introductie van het systeem WALs: "Door mijn drukke werkzaamheden ben ik er na de opleiding niet echt aan toegekomen om het materiaal nog als naslagwerk te gebruiken."

Eén referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal en heeft om die reden geen beoordeling kunnen geven.

Accommodatie

Alle trainingen zijn in company gegeven, op locatie van de deelnemende organisaties.

Natraject

Het natraject wordt door de respondenten wisselend beoordeeld: van neutraal tot uitgesproken tevreden over de ondersteuning en de borging na afloop van de training. Eén traject is op het moment van bevragen nog niet volledig afgerond.

Een meerderheid van de referenten is (zeer) tevreden over de mogelijkheden tot contact na afloop en de praktische bruikbaarheid van de opgedane kennis. Zo vertelt een deelnemer: "De opleiding gaf me een goede basiskennis van WALs. Bovendien kun je, als je later vragen hebt, altijd contact opnemen." Ook het toekennen van PE-punten wordt als meerwaarde genoemd.

Een andere respondent geeft aan dat de training geleid heeft tot directe verbeteringen in de praktijk:

"Door deze training hebben we echt een efficiëncyslag gemaakt. We werkten eerst nog met een verouderd pakket. Nu kunnen we veel eenvoudiger gegevens uitwisselen met andere woningcorporaties en sluit het beter aan op onze andere systemen." Hoewel de formele begeleiding na afloop beperkt was, werd de mogelijkheid tot bellen bij vragen als voldoende ervaren.

In enkele trajecten was de nazorg juist zeer uitgebreid. Eén van de referenten licht toe: "Na afloop zijn we zelf verder gegaan met het opstellen van onze begroting. Voor eerstelijnsvragen konden we altijd bij ze terecht. Toen we de begroting af hadden, heb ik zelfs een second opinion van hen gekregen. Later kwam de trainer nog langs om alles te evalueren. We hebben nog steeds contact. De lijnen zijn heel kort."

Toch zijn er ook respondenten die kritischer zijn. Een tevreden opdrachtgever geeft aan: "Het systeem wordt nu breder gebruikt binnen de afdeling, maar er is geen formele terugkoppeling geweest naar mij als opdrachtgever."

Een andere, neutrale respondent vertelt: "Er werd aangegeven dat je achteraf contact kon opnemen als je nog vragen had. Zelf had ik verwacht dat er nog persoonlijk contact gezocht zou worden, maar we kregen alleen een algemeen bericht." Hij had graag aanvullende praktische tips ontvangen of een terugkoment, hoewel de mogelijkheid tot een verdiepende opleiding wel werd genoemd.

Organisatie en Administratie

Alle referenten die zicht hebben op de organisatorische en administratieve aspecten van de samenwerking, geven aan dat Ortec dit goed tot zeer goed op orde heeft. Dit betreft onder andere de bereikbaarheid, de communicatie en de praktische afhandeling rondom de trainingen.

Zo wordt Ortec door meerdere respondenten omschreven als goed bereikbaar en snel in het reageren. Eén van hen geeft aan: “De organisatie is goed bereikbaar. Ze reageren snel en faciliteren ons ook bij actuele thema's, zoals huurbevriezing. Dat doen ze echt goed.” Een ander benadrukt de flexibiliteit van de organisatie: “De organisatie en administratie vond ik maximaal goed. Ze zijn heel flexibel en uitstekend bereikbaar. Ze beantwoorden vragen snel, soms zelfs in het weekend.”

Ook de mate van automatisering en structuur wordt gewaardeerd. Een referent merkt op: “De organisatie is strak geregeld. Zodra je je inschrijft, krijg je meteen een link en is alles in één keer goed geregeld. Geen losse mailtjes.”

Daarnaast wordt de helpdesk geprezen om haar deskundigheid en snelheid. “Er zijn korte lijnen, en de mensen zijn bij ons bekend. De helpdesk is responsief en begrijpt goed in welke tijdsdruk wij soms werken,” aldus een respondent.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn de geïnterviewden verdeeld: de waardering varieert van ontevreden tot zeer tevreden. Bij één referent is er geen sprake van relatiebeheer volgens hem.

Vrijwel alle respondenten ontvangen de nieuwsbrief van Ortec. Voor sommigen is dat een handige manier om op de hoogte te blijven van relevante ontwikkelingen. Zo geeft een respondent aan: “Ik ontvang hun nieuwsbrieven; ik ben daarop geabonneerd. Daarin staan onder meer webinars en opleidingsmogelijkheden, en dan kan ik zelf kijken wat relevant is.” Anderen geven aan dat ze de nieuwsbrieven wel ontvangen, maar deze niet actief lezen.

Naast de nieuwsbrief zijn er ook geïnterviewden die gebruikmaken van een vaste contactpersoon of consultant. Deze combinatie wordt als prettig ervaren.

Toch is er ook kritiek. Eén neutrale referent merkt op dat het contact nu vooral via de helpdesk loopt en dat hij een meer structurele relatie zou waarderen: “Via nieuwsbrieven blijf ik goed op de hoogte, bijvoorbeeld van nieuwe releases. Zelf zou ik wel behoefte hebben aan een vast contactpersoon. Nu loopt het contact via een helpdesk, maar twee keer per jaar persoonlijk contact met een vast iemand lijkt mij prettiger.”

Een andere, ontevreden respondent benoemt expliciet het gemis aan periodieke afstemming: “Ik ontvang de nieuwsbrieven en weet wie ik kan benaderen bij vragen. Toch zou het waardevol zijn om één keer per half jaar met elkaar om tafel te gaan om te bespreken waar we tegenaan lopen in het systeem en wat onze wensen zijn.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Slechts een deel van de referenten heeft zicht op de prijsstelling van de maatwerktrainingen. Hun oordeel varieert van neutraal tot zeer tevreden. Twee geïnterviewden geven een neutrale beoordeling. De eerste vindt de prijsstelling scherp en passend: “Bij andere projecten is daar wel eens discussie over, maar bij deze opleiding was het in verhouding.” De tweede noemt de prijs op zich in orde, maar plaatst een kanttekening: “Ik vond de training wel aan de prijzige kant, zeker gezien de opzet van het programma. Dat had iets efficiënter gekund.”

Anderen respondenten spreken hun tevredenheid uit, waarbij enkelen aangeven dat de kosten hoog zijn, maar gerechtvaardigd door de inhoud en meerwaarde. “Het pakket verdient zich terug doordat het helpt gesprekken op een hoger niveau te voeren,” aldus een van hen. Ook wordt benoemd dat Ortec een unieke positie inneemt in de markt, wat invloed heeft op de prijservaring.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn overwegend positief voor de maatwerktrainingen van Ortec. Alle referenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de opleiding, de samenwerking en het eindresultaat.

Meerdere respondenten geven expliciet aan dat zij de training zouden aanbevelen aan anderen. De uitleg van het complexe pakket wordt als helder, toegankelijk en overzichtelijk ervaren, mede dankzij het gebruik van praktische voorbeelden en interactieve werkvormen. De deskundigheid en flexibiliteit van de trainers, evenals de goede bereikbaarheid van de organisatie, worden veelvuldig geprezen.

Een respondent verwoordt het als volgt: “De trainers brengen echt kennis over, vooral rond ingewikkelde doorrekenmethodieken. Als je bijvoorbeeld iets wijzigt in een prijs of verhoging doorvoert, wordt dat meteen goed doorgerekend. Dat is ideaal. Ze blijven zich ook doorontwikkelen.”

Een ander vat het kernachtig samen: “Een goed pakket, goede nazorg en uitstekende respons.”

Tegelijkertijd worden ook enkele aandachtspunten genoemd. Zo geven meerdere referenten aan dat het programma in de beginfase beter afgestemd zou kunnen worden op het instapniveau en de specifieke behoeften van de organisatie. Daarnaast leeft bij sommige respondenten de wens voor een vaste contactpersoon, om zo het relatiebeheer meer structuur en continuïteit te geven.

Samenvattend is de tevredenheid groot. De trainingen bieden aantoonbare meerwaarde, zowel inhoudelijk als in de ondersteuning. De genoemde verbeterpunten zijn constructief van aard en gericht op verdere optimalisatie van het maatwerktraject.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal②				60%	20%
Accommodatie③				20%	20%
Natraject④			10%	60%	20%
Organisatie en Administratie⑤				60%	30%
Relatiebeheer⑥		10%		40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦		20%	40%	30%	
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 geen inzicht in het trainingsmateriaal.
- ③ Zes referenten geen inzicht in de accommodatie.
- ④ Eén referent geen inzicht in het natraject.
- ⑤ Eén referent geen inzicht in de organisatie en administratie.
- ⑥ Eén referent geen inzicht in het relatiebeheer.
- ⑦ Eén referent geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen uit het open aanbod van Ortec Finance B.V. (hierna te noemen Ortec) hebben tien referenten deelgenomen. Voor al deze respondenten geldt dat zij tevreden tot zelfs zeer tevreden zijn over de manier waarop er door Ortec wordt vormgegeven aan het voortraject. Een deel van hen kent dit instituut via hun werkgever: "Binnen onze organisatie werken we met Ortec en het was de financiële afdeling die mij wees op deze opleiding om meer inzicht te krijgen."

De referenten vinden hun weg naar het opleidingsaanbod op verschillende manieren. "Ik ontvang regelmatig nieuwsbrieven met het opleidingsaanbod. Ik was op zoek naar meer basiskennis, en deze opleiding sloot daar goed bij aan."

De keuze voor deelname wordt vaak ingegeven door persoonlijke leerbehoeften of de actualiteit van het onderwerp. “We hebben al goede ervaringen met deze aanbieder, en het onderwerp dat tijdens het seminar behandeld zou worden, kwam overeen waarmee we zelf op dat moment bezig waren. Daarom hebben we ons ingeschreven.”

Wat betreft het inschrijfproces zelf klinken er weinig belemmeringen uit de interviews. “Ik heb me vervolgens zelf ingeschreven, in een paar klikken.” Eén respondent noemt wel een aandachtspunt: “Alleen moet ik altijd een kenmerk invullen, terwijl dat volgens mij voor deze opleiding niet nodig is. Ik moet dat telkens opzoeken, en dat vind ik onhandig.”

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma dat door Ortec wordt verstrekt, zijn de referenten zeer te spreken. Zij geven aan dat dit goed aansluit op de wensen en leerbehoeften van hun organisatie.

Enkele reacties: “Het programma was goed. Ik wist goed wat ik kon verwachten.” en “We ontvangen het programma altijd per mail en dat is helemaal duidelijk en overzichtelijk.”

De informatievoorziening via de website wordt eveneens gewaardeerd. Een respondent vertelt: “We hebben kort op de website gekeken; die vonden we informatief genoeg.”

Daarnaast wordt ook de combinatie van informatiekkanalen genoemd. Zo zegt een deelnemer: “Ik heb de inhoud van het programma per e-mail ontvangen; dat was allemaal duidelijk. Daarnaast kon je ook via een link doorklikken voor meer informatie, wat ik ook gedaan heb.”

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle referenten positief tot zeer positief.

Een van de geïnterviewden vertelt: “De opleiding heb ik als heel prettig ervaren. Ik vond het een leerzame ervaring. Er werden vraagstukken voorgelegd die we eerst zelf mochten beantwoorden, en die werden daarna klassikaal besproken. Je kon ook eigen casussen inbrengen. De samenstelling van de groep was divers, wat het extra interessant maakte.”

Een ander vult aan: “We krijgen duidelijke uitleg, en daarna kun je de opdrachten uitvoeren in je eigen werkomgeving. Een groot voordeel is dat je werkt met je eigen data, waardoor het direct toepasbaar is. Er is altijd ruimte om vragen te stellen.”

Een derde respondent zegt over de uitvoering: “We begonnen met een stuk uitleg, daarna werd het interactiever. Er werd uitgelegd hoe het is opgebouwd, en hoe je de data kunt vinden. Vervolgens gingen we aan de slag met opdrachten in groepjes.”

De referenten vinden dat er goed wordt ingegaan op de vragen die leven bij de deelnemersgroep, en noemen als positief punt dat de opleiding voldoende handvatten biedt voor toepassing in de praktijk.

Opleiders

De respondenten zijn zeer te spreken over de opleiders waar Ortec gebruik van maakt. Iedereen is hier tevreden over, en negentig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”.

De referenten ervaren de trainers als deskundig en benaderbaar, en waarderen hun vermogen om complexe materie op een begrijpelijke manier over te brengen. Eén van de deelnemers vertelt dat de trainer bekwaam en professioneel is, ruimte biedt voor vragen en helder uitlegt. Een ander geeft aan dat de betrokken docenten de stof duidelijk konden overbrengen, en dat het prettig was dat er meerdere trainers aanwezig waren, afhankelijk van de groepsgrootte. Ook wordt de continuïteit gewaardeerd: “We kennen de meesten inmiddels ook; dat voelt vertrouwd en werkt goed.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door Ortec wordt verschaft, ziet er volgens een grote meerderheid van de ondervraagde deelnemers netjes en goed verzorgd uit. Een van de tevreden deelnemers legt uit: “Het materiaal bestond uit een presentatie, een testomgeving, hand-outs en digitale opdrachten. Dat was meer dan voldoende.”

Het geboden materiaal wordt als up-to-date en van goede kwaliteit bevonden. Eén van de geïnterviewden zegt: “Er wordt een hand-out uitgedeeld en je krijgt soms vooraf links naar pdf's. Na afloop ontvang je ook de informatie. Het ziet er verzorgd uit en bevat actuele onderwerpen. Ik gebruik het ook als naslagwerk. We oefenen altijd nog even in de demo-omgeving, en als er achteraf vragen zijn, kunnen we altijd contact opnemen met de helpdesk voor ondersteuning.”

Digitaal materiaal wordt gewaardeerd vanwege het gemak en de actualiteit. Zo vertelt een respondent: “Ik heb digitaal nog aanvullende informatie ontvangen. Ook op de trainingsdag zelf kregen we toegang tot veel documenten. Veel materiaal staat online, wat handig is. Bij wijzigingen kunnen ze die centraal aanpassen. Dat is goed geregeld.”

Niet alle respondenten hebben actief gebruikgemaakt van het materiaal, of zij hebben hierover geen uitgesproken mening. Een deelnemer merkt op: “Er was geen echt trainingsmateriaal, alleen een kopie van de presentatie.”

Accommodatie

Zes van de tien referenten kennen de accommodatie geen score toe, omdat er in hun situatie uitsluitend sprake is van online trainingen. De overige respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de gebruikte accommodatie.

Dit wordt goed duidelijk aan de hand van een aantal citaten. Een van de geïnterviewden zegt: “De bijeenkomsten vinden meestal plaats bij Van der Valk, en je kunt kiezen uit meerdere locaties. Ze zijn goed bereikbaar met het openbaar vervoer. We kijken ook altijd uit naar de lunch. Die is goed verzorgd en het is een mooi moment om bij te praten met collega's uit het veld.”

Een andere deelnemer merkt op: “De reistijd was aan de lange kant, maar de parkeergelegenheid was goed. Ik moest even wennen aan het feit dat je je autosleutel moest afgeven. De zaal was wat je van een standaard kantoorgebouw mag verwachten. Alles was wel goed verzorgd, met koffie, thee en andere voorzieningen.”

Ook de bereikbaarheid en de kwaliteit van de zalen en catering worden positief genoemd. “De locatie was goed bereikbaar met het openbaar vervoer. De catering en voorzieningen in de zaal waren goed in orde.”

Natraject

Aan het natraject wordt door Ortec volgens de respondenten uit dit onderzoek op een professionele wijze vormgegeven. Een aantal referenten heeft het hier over een (vaak schriftelijke) evaluatie die door de deelnemers is ingevuld. Een deelnemer vertelt: “Ik heb een online evaluatieformulier ingevuld en een certificaat van deelname ontvangen. De training heeft ons veel inzicht gegeven in het financiële pakket, de inrichting ervan en hoe ik de gewenste cijfers eruit kan halen. Dat bleek heel waardevol.”

Bij dit onderdeel werd ook gevraagd naar het rendement van de trainingen. Hier zijn de geïnterviewden overwegend tevreden. “De opleiding heeft mij meer inzicht gegeven in de basisbegrippen, en die kennis gebruik ik nu in mijn werk,” aldus een van deze tevreden referenten. Een andere respondent zegt hierover: “Er was niet echt een officiële afronding, maar je had wel de mogelijkheid om contact op te nemen als je nog vragen had. Voor mij heeft de opleiding vooral een concreet plan opgeleverd dat we direct in de praktijk konden toepassen. Dat vond ik erg waardevol.” Niet alle referenten zijn echter even positief over dit onderdeel. Eén deelnemers is gematigd in haar oordeel: “Aan het eind werd een evaluatie verstuurd in de vorm van een enquête. Daarnaast kon je nog vragen stellen. Deze specifieke opleiding heb ik uiteindelijk zelf weinig gebruikt in de praktijk. Over het algemeen zijn hun opleidingen goed. De opleiding over updates in hun systeem zijn wat lang. Een hele dagtraining wordt gegeven voor iets wat ook in een paar uur behandeld zou kunnen worden.”

Bij één respondent is het traject op het moment van het interview nog niet afgerond.

Organisatie en Administratie

Alle referenten die daar zicht op hebben, vinden dat Ortec de organisatie en administratie goed tot zeer goed op orde heeft. Dat geldt onder andere voor de bereikbaarheid, zowel per telefoon als per e-mail.

Een van de geïnterviewden zegt: “We hebben goede ervaringen met de organisatie, administratie en klantenservice. Ze reageren altijd snel.” Een andere respondent merkt op: “De organisatie en administratie ervaar ik als zeer positief. Ik werd binnen een dag teruggebeld — dat is gewoon top geregeld.”

Verder wordt de professionaliteit van de organisatie benadrukt. “Ik heb daar een positieve indruk van; het komt kundig en professioneel over.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn de meeste geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Het relatiebeheer wordt bij deze respondenten vooral onderhouden door mailings en af en toe persoonlijk contact. Respondenten vinden dit een prettige manier van contact onderhouden.

Een van de geïnterviewden zegt: “Ik ontvang regelmatig mails over het opleidingsaanbod en die zijn goed. Ik vind vooral de samenvattingsmails heel handig: als je eerdere mails gemist hebt, krijg je daarin een overzicht van eerdere mails, en dan kun je makkelijk doorklikken naar wat je interessant vindt.”

Een andere referent vult aan: “Afhankelijk van het product hebben we vaste contactpersonen. Ze komen regelmatig langs en denken met ons mee. In het verleden werden er ook contactgroepen georganiseerd — dat gebeurt helaas nu al een tijdje niet meer. Daar kwamen altijd verrassende inzichten uit.”

Bij één referent worden de contacten met Ortec door een collega onderhouden. Deze respondent heeft om die reden geen score op dit onderdeel toegekend.

Niet alle referenten zijn even positief. Een enkele deelnemer merkt hierover op: “Vroeger kwam er jaarlijks een accountmanager langs, maar de laatste twee jaar is dat niet meer gebeurd. Ik weet eerlijk gezegd niet of we nog een vaste accountmanager hebben. In het verleden vond ik die bezoeken juist prettig: je kunt dan goed je wensen en verbeterpunten bespreken.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de open trainingen van Ortec. Degenen die hier wel een oordeel over hebben, zijn in hun oordeel verdeeld. Enkele referenten zijn tevreden over de verhouding tussen prijs en geboden kwaliteit. Zo zegt een deelnemer: “De prijs is niet de goedkoopste, maar alles is goed geregeld.”

Een andere respondent merkt op: “Ik vind het redelijk duur, maar dat komt deels doordat ze een monopoliepositie hebben met het pakket. Aan de andere kant zie je vergelijkbare prijzen bij andere aanbieders.”

Drie referenten zijn neutraal gestemd over dit onderdeel. Eén van hen geeft daarop als toelichting: “Ik vond de training wel aan de prijs.” Een andere neutraal gestemde referent zegt: “Ik vind de prijs aan de hoge kant voor een eendaagse training. Zeker omdat je als organisatie al een duur pakket afneemt.” De derde neutrale respondent licht toe: “Het is niet goedkoop, maar doorgaans leveren ze wel kwaliteit. In dit specifieke geval vond ik de kwaliteit wat minder dan we gewend zijn.”

Twee referenten zijn ontevreden over dit onderdeel. Eén van hen zegt hierover: “Ik vind de opleidingen vrij prijzig, zeker gezien het feit dat er soms commerciële elementen inzitten zoals het promoten van eigen producten tijdens de training.” De andere deelnemer geeft aan: “Ik vind het best een dure opleiding voor wat je krijgt. Het is uiteindelijk vooral het doorlopen van een presentatie en het beantwoorden van vragen.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal open trainingen van Ortec komt een grote tevredenheid onder de respondenten naar voren. Over de meeste onderwerpen die aan bod zijn gekomen, zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden.

Wat er voor hen uitspringt, is de manier waarop Ortec in staat is complexe materie op een toegankelijke en begrijpelijke wijze over te brengen. Een van de deelnemers zegt hierover: “We hebben er echt veel aan gehad.”

Een andere respondent merkt op: “Mijn kennis is weer up-to-date en ik heb veel praktische tips gekregen voor het gebruik van de applicatie.” Ook de combinatie van theorie en praktijk wordt gewaardeerd. Zoals een referent verwoordt: “Vooral de combinatie van huiswerkopdracht en theorie vond ik heel sterk. Daardoor leer je echt hoe je het in je eigen organisatie kunt toepassen.”

Alle referenten geven aan dat zij de opleidingen van Ortec zonder aarzelen aanbevelen bij derden. Eén deelnemer voegt hieraan toe: “Ik zou deze kennisopleiding jaarcyclus zeker aanbevelen, maar niet jaarlijks volgen, meer op het moment dat je aan het begin staat en nog niet goed weet waar je moet beginnen.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Ortec Finance B.V. op 16-09-2025.

Algemeen

Ortec Finance heeft als doel mensen in staat te stellen de complexiteit van investeringsbeslissingen te managen. De kern van de expertise van het bedrijf is besluitvorming verbeteren met behulp van kwantitatieve modellen. Door modellen te ontwikkelen die een betrouwbare weergave zijn van de werkelijkheid, maakt Ortec Finance het mogelijk de consequenties van beslissingen door te rekenen en zo de besluitvorming te verbeteren. Met de modellen kan de klant efficiëntie verhogen, opbrengsten maximaliseren en kosten en risico's beperken. Ortec Finance is onafhankelijk en levert niet alleen de technologie, maar ook advies en opleiding aan meer dan 200 klanten. Hiermee helpt Ortec Finance professionals, managementteams en stakeholders financiële beslissingen te nemen en de resultaten daarvan te monitoren. Het bedrijf biedt een combinatie van softwareoplossingen en professionele consultancy aan met name woningcorporaties. Ook zijn er klanten uit andere sectoren als pensioenfondsen, asset management, gemeenten en retail.

Ortec Finance is een kennisbedrijf. De maatwerkopleidingen betreffen vaak productopleidingen. Klanten kopen veelal naast een bepaald softwarepakket ook de bijbehorende cursus in. Het aanbod open opleidingen richt zich op de standaard productopleidingen, kennisopleidingen en jaarlijks terugkerende programma's. Het bedrijf verzorgt opleidingen in alle regio's van Nederland. Het Cedeo onderzoek heeft betrekking op zowel de maatwerktrajecten als de opleidingen met open inschrijving. Het gesprek vond plaats met mevrouw Bianca V. Meij, managementassistent.

Kwaliteit

Kwaliteit heeft Ortec Finance hoog in het vaandel staan. De trainingen zijn laagdrempelig en klantgericht. De cursisten krijgen inhoudelijke kennis aangereikt en krijgen de gelegenheid om direct met hun eigen data aan de slag te gaan in hun eigen software of met een demoversie van Ortec Finance. De opleider hanteert een maximum aantal deelnemers per consultant. Vaak zijn meerdere trainers/consultants aanwezig om de cursus te ondersteunen. Op deze manier hebben alle deelnemers voldoende tijd en ruimte om vragen te stellen. Om de kwaliteit te borgen wordt elke training met een eindevaluatie afgerond.

Het team bestaat uit zo'n 15 trainers/consultants in vaste dienst. Zij worden door de deelnemers geprezen om hun deskundigheid en hun kwaliteit complexe materie helder uit te leggen. De consultants werken zelf dagelijks met de modellen waarin zij trainen. Via het train-de-trainer principe, intervisie en feedback worden trainers (intern) opgeleid en gestimuleerd in verdergaande professionalisering. De trainers werken veelal al lange tijd bij Ortec Finance en zo zorgt het bedrijf voor continuïteit op de verschillende thema's en software. Ortec Finance investeert continu in de deskundigheid van haar medewerkers. Zo wordt de 'Friday live' georganiseerd over actuele ontwikkelingen in de financiële markt en 'Real Estate Talks' over actuele ontwikkelingen op het gebied van vastgoed.

De software waarmee Ortec Finance werkt, wordt intern ontwikkeld en voortdurend geactualiseerd, onder meer op basis van wetswijzigingen. Als een wetswijziging zich voordoet, organiseert Ortec Finance op korte termijn een kennisopleiding hierover voor de klanten.

Continuïteit

Veel organisaties weten Ortec Finance te vinden. Met de vele woningcorporaties heeft Ortec Finance een langdurige samenwerking. Op nieuwe ontwikkelingen wordt alert ingespeeld met nieuwe kennisopleidingen en softwareproducten.

Op basis van de informatie die tijdens het interview is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van Ortec Finance voor de komende periode geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Ortec Finance onderhoudt het klantcontact met vaste accountmanagers die de klanten een tot twee keer per jaar bezoeken. Ook zijn er voor klanten zeer gewaardeerde contactgroepen rond een bepaald product. Het onderzoek laat zien dat klanten de betrokken houding, deskundigheid en inzet van de consultants en de geboden diensten zeer waarderen. Ortec Finance wordt dan ook gezien als een deskundige, innovatieve en betrouwbare kennispartner.

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