

Klanttevredenheidsonderzoek

Fiscaliade

13-06-2019



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Fiscaliade 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.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 5

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

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

- ② Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Fiscaliade zijn langs verschillende wegen bij het bureau terecht gekomen voor een opleiding: "Mijn collega's van de afdeling Financiën bevalen de cursus aan", "Ik kende iemand van hen die bij ons de vennootschapsbelasting heeft gedaan. Via hem ben ik in contact gekomen met degene die er de btw doet", "De gemeente heeft mij Fiscaliade als externe relatie aanbevolen. Ik was in het begin vrij kritisch want ik ben afkomstig uit een gerenommeerde stal, maar ik wilde op mijn eigen waarneming afgaan. Het is goed bevallen", "Wij hadden hen ingeschakeld voor fiscaal en administratief advies en kwamen er zodoende achter dat de budgetbeheerders onvoldoende kennis hadden om te weten wanneer ze alarm moesten slaan. Zodoende hebben wij besloten om workshops af te nemen" en "We hebben voor hen gekozen omdat zij het in begrijpelijke taal kunnen vertalen." Het voortraject roept uitsluitend positieve reacties op. Er wordt goed doorgevraagd naar de wensen van de opdrachtgever: "Ze zijn een keer langs geweest en we hebben telefonisch overleg gehad. Er is uitstekend naar ons geluisterd", "Ze hebben goed doorgevraagd naar onze feiten en omstandigheden" en "We hebben gesproken over een aantal situaties die bij ons spelen. Deze zijn in de cursus duidelijk teruggekomen." Een referent voegt toe: "De doelgroep binnen een en dezelfde cursus is bij ons nogal divers. Zij maken zelf van tevoren een inschatting van wat geschikt is voor wie. Dat doen ze goed."

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zijn alle referenten (zeer) tevreden omdat het een goede weergave is van wat er in het voortraject aan de orde is gekomen. Zowel inhoud en doelstellingen als de financiële afspraken worden er helder in verwoord: “De training was onderdeel van een bredere offerte voor ondersteuning voor de btw-stelling. Hij was helder en duidelijk. Alle punten die wij hadden aangegeven kwamen erin terug”, “Het programma was niet heel gedetailleerd maar het kwam overeen met de afspraken” en “De offerte was een prima afspiegeling van wat er in de intake besproken was. Ze hebben goed opgeschreven wat voor soort organisatie wij zijn en waar de behoeften en vraagpunten lagen. Ook de kosten waren duidelijk.”

Uitvoering

Alle referenten kennen de uitvoering een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Qua maatwerk- en interactief gehalte voldoen de opleidingen ruimschoots aan de verwachtingen: “Het was helder en op maat. Zoals afgesproken werden er aan sport gerelateerde situaties besproken”, “Het begon met een algemene presentatie maar er was ook veel ruimte voor vragen: zowel tussendoor als aan het einde”, “Het besluit van de regering is op vele situaties toepasbaar. Het was geen afgebakend verhaal maar er werd echt ruimte gemaakt voor de situatie in onze gemeente” en “Het was een heldere en interactieve bijeenkomst.” Een referent voegt nog toe: “De cursusleider was vanuit zijn adviesrol al goed op de hoogte van hoe dingen bij ons in elkaar zitten en wat de afspraken zijn. Vandaaruit kwam hij met relevante voorbeelden van risicovolle situaties. Hij activeerde ons door ons te vragen hoe we tegen bepaalde casussen aankeken. Daarna kwam hij zelf naar voren met hoe het fiscaal in elkaar zit.”

Opleiders

Ook over de opleiders is men (zeer) tevreden. Men prijst hen om hun kennis van zaken en praktijkervaring: “Het zijn mensen met meer dan voldoende kennis”, “Er staat daar iemand die weet waarover hij praat” en “Je kunt merken dat ze al met veel verschillende gemeenten contact hebben gehad en veel situaties hebben meegemaakt. Ze kunnen alles wel zo’n beetje benoemen.” Ook de didactische vaardigheden en het inlevingsvermogen van de opleiders vallen in positieve zin op: “Ze zijn helder en duidelijk. Ze maken het niet mooier dan het is maar zeggen het met een bepaalde touch die maakt dat het toch goed overkomt”, “Ze zijn goed in het hanteren van onderlinge verschillen tussen de deelnemers. Wij zaten met mensen uit zeer diverse functies bij elkaar en iedereen was tevreden”, “Ze brengen geen hoogdravende theorie maar praktijk. Dat spreekt aan!” en “Ze luisteren goed en spelen in op vragen. Ik heb vaak van doen gehad met experts die strooien met kennis op detailniveau, maar deze mensen zorgen ervoor dat het voor iedereen begrijpelijk is.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Het bestaat voornamelijk uit presentaties. “We hebben naderhand de presentatie digitaal toegestuurd gekregen”, aldus een referent. Er is ook sprake van maatwerk, in die zin dat er gebruik wordt gemaakt van door de opdrachtgever aangeleverd voorbeeldmateriaal. Enkele reacties: “We kregen allemaal formulieren die op ons toegespitst waren” en “Er zaten best veel praktijkvoorbeelden van ons bij. Het was echt op maat.” Een referent voegt nog toe: Ze hadden de antwoorden op de vragen rond de casussen op de sheets erbij gezet, zodat we het nog konden nakijken.”

Accommodatie

Geen van de referenten kent op dit onderdeel een score toe, omdat er uitsluitend sprake is van in-company opleidingen.

Natraject

Allen zijn (zeer) tevreden over het natraject. Zowel met de deelnemers als met de opdrachtgever wordt mondeling geëvalueerd. Een referent: “Meestal wordt er in de wandelgangen even met mij geëvalueerd. Ik merk dat ze altijd openstaan voor feedback.” Men is goed te spreken over de nazorg. Enkele referenten: “Je kunt altijd bellen”, “Je kon naderhand nog mailen met vragen en kreeg daarop goed antwoord” en “We hebben nog contact gehad vanwege allerlei veranderingen.” Iemand voegt nog toe: “Ze zijn onze huisleverancier. In dat kader hebben wij sowieso contact.” Ook over de mogelijkheden tot opvolging is men tevreden: “We proberen het breder te trekken in de organisatie. Er komen ook btw-workshops voor financieel adviseurs. We zijn al casussen aan het verzamelen.”

Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen geeft men onder meer aan: “De mensen zijn goed voorgelicht. We horen terug dat ze dingen sneller signaleren”, “Het sloot voldoende aan bij de praktijk. De workshop heeft duidelijk aangetoond dat we nog een slag te maken hebben”, “Fiscaliade heeft ons geholpen met een plan om in drie jaar tijd tot een optimale fiscale situatie te komen. De workshop was een onderdeel daarvan dat er goed in paste” en “Er is wat meer bewustzijn gekomen. Mensen hebben de voelsprietten gekregen. Ze weten nu wanneer ze expertise moeten inroepen. Dat was ook het doel.”

Organisatie en Administratie

Over het organisatorisch en administratief handelen van Fiscaliade zijn allen tevreden tot zeer tevreden. Een greep uit de reacties: “We ervaren nooit problemen. Alles gaat prima en op tijd”, “De bereikbaarheid is goed, zowel telefonisch als via de mail”, “Ze nemen actief contact op, zoals laatst met advies en ondersteuning met betrekking tot een subsidieaanvraag. Ze koppelen terug wanneer nodig” en “De offerte en de factuur komen snel en zijn goed in orde. Wij hebben geen klachten.”

Relatiebeheer

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Het contact met Fiscaliade verloopt naar wens: “Als ik vragen heb, kan ik die altijd stellen. Ze hebben specialisten in huis op verschillende gebieden van indirecte belastingen. We krijgen alle informatie die we nodig hebben”, “Ze houden ons keurig op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen, wijzigingen en actualiteiten” en “Soms sturen ze ons een persoonlijke mail met voor onze situatie relevante informatie. Ik ervaar hen daarin niet als commercieel, er zit geen druk achter. Hun dienstverlening is redelijk low profile.” Een van de referenten kent het relatiebeheer geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn allen (zeer) tevreden. “De prijs-kwaliteitverhouding was prima, zeker gezien de grootte van de groep”, “Ze vragen naar ik meen het normale uurtarief”, “Wij werken ook met andere leveranciers samen dus ik kan vergelijken. Zeker gezien de grootte van de groep is de prijs-kwaliteitverhouding prima” en “Ze kosten een duit maar het is het wel waard. We zien het direct in financieel voordeel terug”, aldus enkele referenten.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten goed te spreken over de maatwerkopleidingen van Fiscaliade. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het bureau, prijst men Fiscaliade in de eerste plaats om de aanwezige kennis en de manier waarop deze wordt overgebracht: “Het is vaktechnisch en inhoudelijk zeer professioneel en op de mens gericht”, “Ze geven informatie op een laagdrempelige manier door, aan ieders niveau aangepast” en “Onderwerpen die van zichzelf niet erg boeiend zijn, worden op een voor gewone mensen interessante en begrijpelijke manier gebracht, met niet teveel wetsteksten.” Ook wijst men op het maatwerk dat wordt geleverd. “Ze houden goed rekening met feiten en omstandigheden”, zegt een referent in dit verband. Enkelen voegen ieder nog toe: “Ze hebben een direct lijntje met de belastingdienst dus ze komen met informatie uit de eerste hand” en “Het is best lastig om in politiek georganiseerde organisaties als een gemeente met dingen rekening te houden. Fiscaliade kan de vertaling goed maken, zowel naar de gemeente als naar de belastingdienst.” Naast deze lovende woorden wordt ook een punt van aandacht gesignaleerd: “Ze zijn redelijk hands-on en mensgericht, maar ik weet niet zeker of ze het grotere juridische kader in huis hebben om mee te kunnen denken als het bijvoorbeeld gaat over of er het best risicomidend kan worden opgetreden of worden meegelift met grotere klanten.” Allen tonen zich desgevraagd zonder meer bereid de maatwerkopleidingen van Fiscaliade aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma②				60%	20%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal③				80%	
Accommodatie④					
Natraject			10%	90%	
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer⑤				30%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				10%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ⑤ Vier referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑥ Vijf referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een deel van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Fiscaliade geeft aan al langere tijd samen te werken met het bureau. Men licht de keuze voor Fiscaliade onder meer als volgt toe: "Fiscaliade was actief in Almere en leverde daar een positieve en constructieve bijdrage. We merkten dat ze de inhoud goed konden overbrengen", "Iemand van HR beval Fiscaliade aan", "Onze afdeling Financiën heeft het initiatief genomen", "Fiscaliade deed tot nu toe de omzet- en vennootschapsbelasting voor de hele regio. Daar komt nu ook de loonheffing nog bij" en "We zijn van tevoren met hen in gesprek gegaan. Het overleg beviel goed en het materiaal van de presentaties ook. Ze kwamen op ons over als erg deskundig." Een aantal referenten geeft aan dat Fiscaliade preferred supplier is: "Fiscaliade is een van onze vaste partners en we hadden hen al eerder met succes vraagstukken voorgelegd", zegt een van hen.

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. Er wordt bij de opdrachtgever van tevoren navraag gedaan naar diens wensen en behoeften: “We hebben heel veel contact gehad”, “Alle aspecten van de inhoud zijn aan bod geweest” en “Ook al is het in principe een standaardopleiding, we hebben wel onze wensen uit kunnen spreken.” De deelnemers en de opdrachtgever wordt gevraagd om casussen aan te dragen: “Alle deelnemers kunnen van tevoren vragen en casussen inbrengen”, “Iedereen in de regio kan dingen voor de agenda aanleveren” en “Wij hebben van tevoren kunnen aangeven op welke probleemgebieden we wilden focussen.”

Opleidingsprogramma

Alle referenten die het opleidingsprogramma een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Het programma is voldoende in overeenstemming met wat er in het voortraject is afgesproken. Het verschaft voldoende informatie over de inhoud van de cursus en de financiële kant van de zaak. Enkele reacties: “Je kon in het opleidingsprogramma teruglezen dat ze bekend zijn met onze organisatie en dat er goed is overlegd en afgestemd”, “De gemeenten waren meteen tevreden”, “Het opleidingsprogramma is helder en duidelijk. Er staat voldoende informatie in”, “Wij doen dit twee keer per jaar. Zij sturen de tekst en ik stuur die door. De deelnemers zijn altijd goed te spreken” en “De inhoud is goed op papier gezet. Het kostenplaatje ook.” Twee van de tien referenten geven geen score, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

De uitvoering roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Het interactief gehalte is over het geheel genomen naar wens: “Na de presentatie mag iedereen besprekpunten aandragen”, “Ze beantwoorden vragen en we mogen ter plekke casussen inbrengen”, “Ze staan altijd open voor discussie”, “Er waren een aantal kritische sportverenigingsbestuurders bij. Het ging de hele avond goed heen en weer” en “Ze nemen je mee en proberen feedback te krijgen van de aanwezigen.” Eén referent merkt op het punt van het inbrengen van casussen nog wel op: “Het strookt in het algemeen niet met hun verdienmodel dat er casussen worden besproken. Er wordt voornamelijk gelegenheid tot het stellen van algemene vragen geboden, hoewel er ook weleens een uitzondering wordt gemaakt.” Het inhoudelijk niveau is goed aangepast aan de (uiteenlopende) behoeften van de deelnemers. Er wordt in voldoende mate ingegaan op de actualiteit. De naar voren gebrachte informatie is helder en laat geen ruimte voor twijfel. Enkele reacties: “Er waren veel vrijwilligers bij betrokken en de niveaus verschilden van klein tot groot leed. Iedereen werd goed bediend”, “De informatie was over de hele linie duidelijk. Zowel de mensen met een fiscale achtergrond als de overigen waren tevreden”, “Het wordt in Jip en Janneketaal gebracht. Dat is ook wel nodig met deze taaie en saaie materie”, “Het gaat allemaal over de actualiteit: wat speelt er, waar loop je tegenaan. Ze bespreken ook de miljoenennota en wat daaruit voortvloeit” en “Het wordt zo duidelijk gebracht dat het vaak geen vragen meer oproept. Ze maken het niet mooier dan het is. De zure boodschap wordt gepresenteerd zoals hij is.”

Opleiders

Over de docenten is men goed te spreken. Hun deskundigheid en didactische en persoonlijke vaardigheden roepen positieve reacties op: “De workshopleider was een echte btw-expert. Hij wist wat er speelde binnen gemeenteland”, “Ik vind de docenten ervaren en bedreven in het overbrengen van kennis”, “Ze hebben het goed uitgelegd. Je kunt merken dat ze er voldoende verstand van hebben”, “De docent was in staat die ontzettend taaie stof toch nog redelijk goed over te brengen”, “Ze zijn adrem en deskundig. Mensen die denken er verstand van te hebben, dienen ze goed van repliek” en “De docent hield zich goed staande. Hij bracht het uitermate humoristisch en was heel duidelijk in wat wel en niet kon.” Een referent zegt nog: “De cursusleider wist vakinhoudelijk goed in te spelen op vragen en mensen gerust te stellen, in die zin dat je niet het gevoel had domme vragen te stellen. Enkele anderen voegen ieder nog toe: “De docent stemde goed af en kwam de afspraken stipt na. Hij was erg prettig om mee te werken” en “We hadden afgesproken dat ik ertussen zou springen als het iets te technisch werd. Het was goed samenwerken met deze docent.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal roept (zeer) tevreden reacties op bij allen die er hun mening over geven. Het bestaat voornamelijk uit hand-outs en digitale versies van de presentaties. Enkele reacties: “Naast de keynotes van de avond hebben we ook alle extra info naar aanleiding van onze vragen naderhand toegestuurd gekregen”, “Er worden weleens publicaties doorgezonden, of er wordt verwezen naar documenten op Internet” en “We kregen de presentatie zowel op papier als digitaal.” Twee van de tien referenten onthouden zich op dit onderdeel van het geven van een score, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Omdat de accommodaties worden geregeld door de opdrachtgevers of deelnemende organisaties zelf, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Aan het natraject kennen negen van de tien referenten een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Een enkeling antwoordt bevestigend op de vraag of er een certificaat van deelname is uitgereikt. Een ander zegt: "Er was geen vraag naar vanuit de sportverenigingen. De deelnemers zijn over het algemeen welwillende vrijwilligers." Er is voor zover de referenten kunnen nagaan geen sprake van een evaluatieformulier voor de deelnemers. Wel wordt er met de opdrachtgever zelf geëvalueerd: "De cursusleider heeft nadrukkelijk om feedback gevraagd", "We hebben even gesproken over hoe we de interactie en diversiteit nog sterker kunnen maken" en "Ze luisteren goed naar wat je teruggeeft." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Ze zouden via een evaluatieformulier naar de mening van de deelnemers kunnen vragen. Bij mijn weten doen ze dat niet." Een referent toont zich in het bijzonder tevreden over de nazorg: "Als er nog vragen komen van de verenigingen, staat de docent daar altijd voor open." Over de resultaten van de opleidingen zegt men onder meer: "Ik leg de lat normaal gesproken heel hoog en ik ben erg tevreden", "De sportverenigingen vinden het boeiend en leerzaam. Ze kunnen er goed mee uit de voeten", "Fiscaliade heeft geholpen om het besef te doen landen dat het belangrijk is om dingen goed te borgen", "Ik denk dat mensen na deze cursus sneller geneigd zijn mij te bellen als er iets aan de hand is. Dat vind ik het belangrijkste. Ik verwacht niet dat het nu allemaal halve fiscalisten zijn", "Ze hebben heel duidelijk gemaakt wat de consequenties kunnen zijn als je de regelgeving niet goed volgt. Een klein foutje van een grote organisatie wordt vertaald naar een grote boete" en "We zijn bevestigd in onze conclusies. Dat was voldoende."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten goed te spreken. De telefonische en elektronische bereikbaarheid is naar wens: "Als ik mailde, kreeg ik binnen afzienbare tijd een antwoord", "Ze zijn goed bereikbaar en anders mailen ze terug" en "Je vragen worden doorgestuurd en snel opgepakt." Het maken van afspraken levert geen problemen op: "Aan hun manier van plannen, overleggen en afspraken maken merk ik dat ze hun zaken goed op orde hebben" en "De offerte is goed. De besluitvorming over de zakelijke kant is transparant en verloopt snel." Men is tevreden over de manier waarop het contact verloopt: "Ze kennen ons goed, de lijnen zijn kort. Dat is een groot voordeel", "Ze zijn heel prettig om mee samen te werken" en "Als ik vragen heb op organisatorisch gebied kom ik meestal bij de cursusleider uit. Dat contact verloopt perfect."

Relatiebeheer

Alle referenten die hun mening geven over het relatiebeheer kennen het een score 'vier' of 'vijf' toe. Een enkeling ontvangt een nieuwsbrief. Verder geeft men aan dat er zo nu en dan door een van de cursusleiders contact wordt opgenomen: "Ik krijg van onze financiële afdeling positieve geluiden over de manier waarop Fiscaliade de relatie onderhoud", "We hebben contact met drie verschillende docenten. Zij zorgen voor het relatiebeheer. Ze bellen ons af en toe om te informeren naar de stand van zaken en om ons op de hoogte te brengen van nieuwe ontwikkelingen" en "Fiscaliade belt of mailt ons zo nu en dan om ons op iets te wijzen, bijvoorbeeld op nieuwe ontwikkelingen rond de auto van de zaak. Dat contact is niet structureel. Ze doen het ook niet te opdringerig." Een referent zegt nog: "Eigenlijk bellen ze mij nooit, maar dat is prima zo. Ik weet hen wel te vinden als ik hen nodig heb." Enkelen voegen ieder nog toe: "Toen ze deze opleiding wilden opzetten, vroegen ze ons of ze bij ons een ruimte konden huren. Dat ging helaas niet maar dat begrijpen ze dan ook helemaal" en "Het siert hen dat ze goed aandacht besteden aan gemeenten die geen zaken met hen doen. Je merkt in dat opzicht geen verschil met hoe ze hun vaste klanten behandelen." Vier van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

De helft van de referenten geeft op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie. Allen die wel een oordeel geven over de prijs-kwaliteitverhouding, tonen zich tevreden tot zeer tevreden: "Wij krijgen geen factuur. Het netwerk hoeft niet te betalen", "Fiscaliade komt er goed uit vergeleken bij andere bureaus", "De prijs is goed, we betalen een vast uurtarief", "De prijs-kwaliteitverhouding is prima. De bijeenkomsten worden in principe gehouden met het oogmerk dat mensen voor adviestrajecten komen" en "Wij hebben voor een redelijk bedrag een heel goede avond gehad."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Fiscaliade zijn allen tevreden tot zeer tevreden. Men prijst Fiscaliade om de deskundigheid van de cursusleiders en de heldere overdracht van informatie: "Het is bij Fiscaliade voornamelijk de kennis van zaken en de boeiende manier van brengen", "Ik vond de trainer erg ter zake kundig", "Het zijn kennisexperts. Ze weten van de hoed en de rand. Ze kennen alle uitzonderingen", "Het is praktisch en laagdrempelig. Je hoeft niet bang te zijn dat je vragen dom worden gevonden", "Het wordt gestructureerd en in Jip en Janneketaal gebracht", "Het blijft toch een lastig onderwerp voor vrijwilligers. Ik was erg tevreden over de mate van rust en helderheid waarmee dit hoofdpijndossier wordt besproken" en "Het was een groot succes. We hebben Fiscaliade als enige nog een keer extra uitgenodigd, zonder de andere docent, die van een van de grote vier afkomstig was. Dat mag wel als een groot compliment worden gezien." Enkelen voegen ieder nog toe: "Ik heb veel sportkennis-café's georganiseerd en kan dus goed vergelijken. Van Fiscaliade kan ik zeggen dat je er echt heel goed mee voor de dag kunt komen" en "Ze wijzen de mensen op risico's en dat doen ze heel goed." Desgevraagd bevestigen allen dat zij genegen zijn de open opleidingen van Fiscaliade aan te bevelen bij derden.

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 Fiscaliade op 13-06-2019.

Algemeen

Fiscaliade is een gespecialiseerd fiscaal adviesbureau dat inhoudelijke kennis weet te verbinden aan de praktijk op het gebied van BTW & BCF (BTW Compensatie Fonds voor overheden), loonheffing en vennootschapsbelasting. Als specialist voor overheidsinstellingen, met de nadruk op lokaal en middenbestuur (en aanpalende organisaties) ondersteunt zij door middel van het verstrekken van advies, ondersteuning op de werkvloer, het verzorgen van opleidingen / trainingen en als sparring partner om de professionals in hun vakgebied verder te ontwikkelen en ontzorgen. Met als doel het nader fiscaal in control brengen van de organisatie en het verstrekken van hoogwaardig fiscaal advies. Het bureau bestaat inmiddels ongeveer 8 jaar en beschikt over 9 betrokken en bevoegen fiscalisten die op voornoemde vakgebieden expert zijn. Het gesprek vond plaats met mevrouw N. Brameijer en mevrouw M. van Ginhoven (beiden vennoot en fiscaal jurist).

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Fiscaliade hoog in het vaandel. De vennoten geven de trainingen vorm en inhoud en verzorgen deze ook zelf. Tijdens het vaktechnisch overleg, dat minimaal 1 keer per maand wordt georganiseerd, bespreekt men inhoudelijke thema's, wordt kennis verder gedeeld, actuele jurisprudentie en wetgeving doorgrond en discussieert men over marktontwikkelingen. Daarnaast heeft men de beschikking over de Kluwer Navigator waarin alle actuele jurisprudentie, wetsgeschiedenis, beleid en artikelen zijn opgenomen. Omdat Fiscaliade korte lijnen hanteert met opdrachtgevers, is het persoonlijk contact één van de sterke kanten van het bureau. Daardoor weet men wat er speelt en waar de behoefte van overheidsinstellingen liggen waarop men vervolgens snel en alert anticipeert. Het vennotenoverleg wordt wekelijks gehouden waarbij men elkaar informeert over actualiteiten en intern overlegt en afstemt over fiscale advisering in de afgelopen en komende periode alsmede benodigde acties vaststelt. Men handelt vervolgens op een proactieve manier naar de klanten toe door de actuele informatie direct te communiceren naar klanten voor wie dit relevant is. Evaluaties met klanten gebeuren op dit moment vooral mondeling; men is bezig met het ontwikkelen van een protocol om dat in de toekomst schriftelijk vast te leggen zodat dit proces nog beter gestroomlijnd wordt.

Continuïteit

Fiscaliade ontwikkelt zich verder tot kenniscentrum op het gebied van fiscale vraagstukken voor overheden. Zij streeft ernaar om partner aan de voorkant te worden waardoor een overheid haar fiscale beheersing standaard in het proces kan inbouwen. Om interne processen verder te optimaliseren is men bezig dit volgens de normen van ISO 27001:2015 en ISO 9001 vorm te geven. Een goed ingericht AVG protocol vormt op dit moment een belangrijke basis voor de dienstverlening. Mede op basis van het uitstekende resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Fiscaliade voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn enthousiast over de trajecten die Fiscaliade weet neer te zetten, zowel inhoudelijk als ook mede dankzij de vertaalslag naar de praktijk. Het bureau zoomt in op de wensen van zowel opdrachtgever als deelnemer en creëert daarmee een directe verbinding met het dagelijkse werkveld van de professionals binnen de overheden. Mede dankzij het actief onderhouden van contacten met haar relaties, heeft het bureau een goede naamsbekendheid weten op te bouwen.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor Corporate

Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;

- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu