

Klanttevredenheidsonderzoek

Samenwerkende Registeraccountants en Accountants-
administratieconsulenten
Educatie

08-03-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Samenwerkende Registeraccountants en Accountants-administratieconsulenten 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	9
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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 het haar 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 haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie②					
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding③				80%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden
- ③ Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de maatwerktrainingen, zoals uitgevoerd door SRA, zijn alle referenten tevreden en zeer tevreden. Uit de gesprekken blijkt dat men een nauwe samenwerking onderhoudt. Zo vertellen de meesten veel trainingen voor hun kantoor af te nemen bij SRA; anderen verklaren ook bij meerdere opleidingsaanbieders rond te kijken. “Elk jaar maken we een planning voor de cursussen”, deelt een respondent mee. Dit blijkt voor meerdere referenten te gelden. Een volgende zegt: “Voor deze specifieke cursus hadden wij geen extra wensen dus het voortraject was redelijk beknopt.” Uit de interviews blijkt verder dat men in dit stadium met SRA de logistiek bespreekt maar ook overlegt over de inhoud. Sommigen doen dit laatste direct in overleg met de trainer. Alles kan afgehandeld worden per telefoon en/of per mail. In een enkel geval is het voortraject iets uitgebreider. “Maar omdat we al jaren met elkaar samenwerken, loopt alles redelijk vloeiend in elkaar over”, zo vertelt een geïnterviewde tot slot.

Opleidingsprogramma

Het programma plus de offerte volgt snel nadat alles is besproken. Volgens de referenten sluit het prima aan. Ook staan de kosten helder vermeld. Dat maakt dat men over het voorstel (zeer) positief is. Enkele citaten: “Het is heel overzichtelijk”, “In de offerte staan de leerdoelen, aantallen deelnemers enzovoorts. Nadat wij het geaccordeerd hebben, sturen we een opdrachtbevestiging en gaan we de data inplannen. Alles is heel helder en duidelijk”, “We hebben een aantal contactpersonen maar alle communicatie is duidelijk en correct vastgelegd. Zo hebben we ook afgesproken om een week voorafgaand aan de training, de deelnemers door te geven” en “Omdat het maatwerk is, hebben we afgesproken hoe we het ingevuld willen hebben. Dat stond prima op papier. Met de docent hebben we vervolgens direct kunnen schakelen om de specifieke wensen ten aanzien van de inhoud door te nemen.” Eén van hen vertelt tot slot dat SRA echt meedenkt om het geheel in goede banen te leiden.

Uitvoering

De uitvoering kent uitsluitend lovende reacties. De referenten geven aan dat zij eigen casuïstiek kunnen inbrengen. Dat gebeurt veelal vooraf zodat de docent daarop kan inzoomen. Ook, zo blijkt uit de interviews, is er, naast kennisdeling, voldoende ruimte voor interactie. Daarnaast kan men vragen stellen en met elkaar van gedachten wisselen over het thema of specifieke casussen uit de dagelijkse praktijk. Dat zien de referenten eveneens als een groot voordeel van in-company trajecten. “Meestal gebeurt de uitvoering conform onze verwachtingen en eisen. Er zit een goede balans in de trainingen. Wel was het even zoeken naar de juiste interactie toen we een deel online moesten volgen”, “Het is altijd leerzaam. Nieuwe collega’s doen vooral kennis op terwijl het voor de gevorderden meer een opfris karakter heeft”, “Het geheel is afwisselend. We hebben opdrachten in kleinere groepen gedaan met een plenaire terugkoppeling en presentatie” en “Het is fijn dat we met elkaar kunnen sparren binnen ons vakgebied”, geven enkele referenten als verklaring aan. Anderen hebben hun mening gebaseerd op de feedback van de deelnemers aangezien zij zelf niet geparticipeerd hebben.

Opleiders

Over de sprekers en docenten die SRA inschakelt, zijn alle referenten eveneens (zeer) positief. “Het is echt een autoriteit op zijn vakgebied”, geeft één van hen aan. Een volgende: “Hij heeft veel kennis, is open en duidelijk en een fijne persoonlijkheid.” Daarnaast meldt men dat de opleiders de deelnemers weten te boeien en erbij te betrekken. Ook zegt men nog: “Het zijn professionele en ervaren mensen”, “Ze zijn enthousiast, hebben inzicht in de materie waar wij mee werken en kunnen het goed overbrengen” en “Het is een prettige persoonlijkheid met veel kennis die het ook luchtig weet te houden. Hij kan zich goed verplaatsen in onze werkomgeving.” Enkelen geven nog wel aan dat het verschilt per trainer. “De een spreekt wat meer aan dan de ander maar dat is logisch”, verklaart een geïnterviewde hierbij.

Trainingsmateriaal

Ook het trainingsmateriaal spreekt tot de verbeelding. Soms staan de sheets vooraf al klaar in het Learning Management Systeem (LMS) en soms achteraf. Cursisten kunnen desgewenst ook zelf casussen aanbrengen. Vaak wordt dit dan aangevuld met een casus van de docent. Dat maakt dat de referenten eveneens (zeer) tevreden op dit onderwerp zijn. Een aantal keren wordt wel opgemerkt dat men niet onbeperkt toegang heeft tot het materiaal. Dat vindt men jammer. “Ik probeerde alles nog even op te zoeken maar ik kon het niet meer vinden. Ik zou SRA verzoeken om het in de leeromgeving te laten staan”, verklaart een referent hierbij. Een volgende plaatst ook een kanttekening: “De informatie op de sheets was iets verouderd. We kregen ter plekke wel de actualiteiten maar wellicht is het handig om er nog eens naar te kijken.”

Accommodatie

Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden. Een enkele online.

Natraject

SRA voert het natraject naar volle tevredenheid uit. Na afloop van een training wordt in veel gevallen even teruggekeken naar het verloop van de dag of het dagdeel. Ook krijgt men direct erna een evaluatieformulier aangeboden. Mocht er aanleiding voor zijn, dan bespreekt SRA de ingevulde formulieren met de opdrachtgever. Ook blijkt dat er een certificaat wordt toegestuurd. “Dat krijgen de mensen per mail maar staat ook klaar in de digitale leeromgeving. Dan kunnen ze het zelf downloaden”, geeft een van de referenten aan. Op de vraag wat de meerwaarde van deze in-company trainingen is, zegt men onder andere het volgende: “De aansluiting is handig”, “De inhoud is van toepassing op ons vakgebied. Ook kunnen we kantoor specifieke vragen stellen”, “Omdat de mensen elkaar kennen en de trainer een veilige omgeving weet neer te zetten, durven mensen zich ook te uiten” en “We krijgen inzicht in de actualiteiten en kunnen met elkaar discussiëren.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is bij SRA in goede handen, zo blijkt uit de scores die de referenten op dit onderdeel toekennen. Men is van mening dat SRA over het algemeen goed bereikbaar is en dat afspraken worden nagekomen. “In de vakantie was het iets lastiger maar uiteindelijk is het allemaal prima geregeld”, geeft een geïnterviewde aan. Een tweede: “Het loopt eigenlijk gewoon goed. Door de huidige omstandigheden moest er ad hoc geschakeld worden maar daarin zijn ze heel transparant en flexibel.” Een volgende tevreden referent merkt wel op dat het soms, door drukte bij SRA, iets langer kan duren. Maar dat laat hij niet in zijn beoordeling op dit onderwerp meewegen.

Relatiebeheer

De referenten zijn (zeer) te spreken over de manier waarop SRA het relatiebeheer gestalte geeft. Men heeft een of meerdere vaste contactpersonen met wie men goed kan schakelen. Ook worden citaten gemeld als: “Ik ervaar hen als klantvriendelijk” en “Ze zijn heel flexibel in het meebewegen op veranderde omstandigheden.” Men schakelt met elkaar vooral per mail of per telefoon. De lijnen zijn kort. Een referent vertelt nog: “Periodiek hebben we met elkaar overleg. Dan komen ze bij ons langs om alles door te spreken.” Dat stelt hij zeer op prijs. De respondenten ontvangen eveneens nieuwsbrieven die zij meerwaarde vinden hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén referent heeft geen zicht op de prijs en onthoudt zich van een oordeel. De anderen zijn tevreden. Zeker over de kwaliteit die wordt geleverd. En ook met betrekking tot de prijs die daar tegenover staat. Hoewel een enkeling aantekent de prijs aan de hoge kant te vinden, denkt men toch dat het marktconform is. “Trainingen zijn best prijzig maar kwaliteit staat bij hen hoog in het vaandel en dat waarderen wij”, meldt een geïnterviewde tot slot.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de gevolgde trainingen en de samenwerking met SRA. Als positieve kenmerken, benoemt men onder meer de volgende: “Het is makkelijk dat bij SRA alles in één hand ligt”, “De kwaliteit is hoog en de lijnen zijn kort. Ze bieden een divers pakket aan mogelijkheden”, “Ik ervaar hen als flexibel en snel”, “Ze ontzorgen ons en zijn klantvriendelijk”, “SRA beschikt over een ruim netwerk met ervaren sprekers”, “Het is een betrouwbare partner. Ze leveren een goede dienstverlening en zijn erg zorgvuldig” en “Men denkt proactief mee en vertaalt dat in maatwerk. De wensen worden correct geïnventariseerd met respect voor de keuze van de klant.” Buiten de eerder in dit rapport aangegeven suggesties, merkt men ook nog op: “Omdat ze een breed pakket hebben, zijn ze soms wat generiek in hun aanbod”, “Een enkele keer vind ik de website niet helemaal overzichtelijk” en “Ik zou als tip willen meegeven dat ze in de uitvoering rekening houden met de grootte van een kantoor. Daar kan de presentatie meer op worden aangepast.” Allen geven tot slot aan dat zij SRA van harte aanbevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	40%
Opleidingsprogramma③				60%	30%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal			10%	80%	10%
Accommodatie			10%	20%	70%
Natraject		10%		60%	30%
Organisatie en Administratie④				70%	10%
Relatiebeheer⑤					
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			20%	50%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Eén referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie
- ⑤ De referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ⑥ Drie referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject bij cursussen met een open inschrijving, zoals SRA dit vormgeeft, zijn negen van de tien referenten (zeer) tevreden. Zij vertellen onder meer dat zij lid zijn van SRA en daardoor goed op de hoogte worden gebracht van het aanbod aan trainingen. Ook blijkt dat de deelnemers meerdere cursussen via hen volgen. Velen zijn trainee bij hun werkgever en daardoor bezig met een totaal opleidingsprogramma. Vanuit SRA verloopt de communicatie via het stagebureau, zo delen zij mee. Nadat men zich heeft ingeschreven, ontvangt men vrijwel direct een bevestiging. En voor aanvang van een cursus krijgt men eveneens nog een reminder. Enkele citaten: "Als kantoor zijn we aangesloten bij SRA. We ontvangen nieuwsbrieven en informatie over het trainingsaanbod. Dat spreekt aan waardoor ik me direct heb ingeschreven", "Je wordt voor de praktijkopleiding op de hoogte gebracht van data wanneer welke cursus plaatsvindt. Dat loopt allemaal prima" en "Via SRA kun je direct inloggen en je inschrijven." Een referent geeft geen oordeel omdat een collega dit allemaal afhandelt.

Opleidingsprogramma

Diezelfde referent heeft ook geen mening over het opleidingsprogramma vanwege bovenstaande reden. De overige negen zijn positief over de informatie die zij vooraf ontvangen. Zij noemen deze helder en duidelijk. “In de mailingen wordt alles prima toegelicht” en “De website is heel helder. Ik overleg altijd met mijn leidinggevende wanneer ik belangstelling voor een cursus heb”, delen twee referenten mee. Ook vertelt een respondent: “Ik ervaar hen ook als proactief. Ze denken echt met je mee over de invulling van je praktijkstage en wat je daarvoor te doen hebt.” Tot slot verklaart een geïnterviewde: “Een week voorafgaand aan de cursus ontvang je nog een mail. Daarin staat ook vermeld wat er in jouw persoonlijke portal staat en hoe je daarbij kunt komen.”

Uitvoering

De uitvoering van de cursussen, masterclasses en trainingen stemt alle referenten tevreden en zeer tevreden. Men ervaart een juiste balans tussen theorie en praktijk in de programma's evenals de mogelijkheid om met elkaar van gedachten te wisselen over casuïstiek. Enkelen vertellen dat ze online les hebben gehad. Een van hen deelt daarover het volgende mee: “De groep was erg groot maar het was toch redelijk interactief. Maar het lange zitten is wel een punt van aandacht. Ik vind wel dat SRA voldoende inspanning heeft geleverd om het aantrekkelijk te maken.” Enkele anderen verklaren hun mate van tevredenheid als volgt: “Je krijgt echt een realistisch beeld voorgeschoteld. Mede dankzij de acteur. En er was veel ruimte voor vragen”, “Er werden verschillende werkvormen ingezet waardoor er een mooie dynamiek ontstond. Dat ging zelfs in de pauzes door” en “We kregen eerst een stuk theorie waarbij we vragen konden stellen. Vervolgens gingen we aan de slag in kleinere groepen en moesten we de uitkomsten aan het einde presenteren.” Een, overigens tevreden respondent, geeft nog wel een punt van aandacht: “De cursus was voor mij te hoog gegrepen. Of ik heb het niet goed ingeschat, of de informatieverstrekking aan de voorkant was niet duidelijk. Ik zou SRA adviseren om nog eens goed naar de omschrijving op de website te kijken.”

Opleiders

De docenten en sprekers krijgen lovende reacties. De referenten zijn van mening dat zij zowel theoretisch goed onderlegd zijn als uitnodigen tot interactie. Een enkeling merkt wel op dat het per persoon kan verschillen. Enkele citaten: “De sprekers weten de aandacht van mij als deelnemer erbij te houden. Je kunt vragen stellen en mag hen onderbreken. Daardoor blijft het levendig en ontstaat er discussie”, “De docent kwam met mooie voorbeelden, gericht op onze praktijk. Dat sprak erg aan”, “Het was een vriendelijke en open persoonlijkheid die op een prettige manier les gaf”, “De docent beschikte over veel ervaring, kwam met aansprekende voorbeelden en gaf goede begeleiding”, “Buiten het feit dat het een enthousiaste persoon was, wist hij ook goed in te spelen op de groep” en “We kregen tips aangereikt. Ook haalde de trainer bij ons voorbeelden op.”

Trainingsmateriaal

Eén referent deelt mee dat hij het lesmateriaal niet veel vindt toevoegen. Dat verklaart zijn neutrale oordeel. De anderen tonen zich tevreden met het aangeboden materiaal. Men maakt melding van een multimap en boekjes. Daarnaast ontvangt men ook de sheets van de presentatie en de laatste actualiteiten. Ook krijgen deelnemers een inlogcode. Eén van hen heeft wel een aandachtspunt: “Na een bepaalde tijd zijn de stukken niet meer toegankelijk. Dat vind ik jammer en dat wist ik niet. Nu kan ik er dus niet meer bij.” De cursisten geven aan dat het materiaal ook als naslagwerk bruikbaar is. “Zeker met de tips waarop je moet letten”, verklaart een geïnterviewde. Tot slot merkt een referent nog op: “Vaak zitten er vooraf ook al opdrachten bij.”

Accommodatie

De accommodaties die SRA inzet, krijgen de goedkeuring van de referenten. Men is van mening dat alle faciliteiten in orde zijn en de bereikbaarheid goed is. Maar, met name dat laatste is voor een respondent aanleiding om een neutraal oordeel te geven. Hij vond de locatie (te) ver weg. Anderen melden juist het op prijs te stellen dat de locatie zich centraal in het land bevond. Ook verklaren meerdere cursisten dat deze goed geoutilleerd was in verband met de maatregelen die nageleefd moesten worden. Indien men gebruik maakte van extra catering zoals lunch of avondeten, dan was dit volgens de referenten eveneens netjes geregeld.

Natraject

Negen van de tien referenten zijn van mening dat SRA het natraject goed op orde heeft. Zij krijgen na afloop een evaluatieformulier aangeboden en eveneens een certificaat toegestuurd. Aangevuld met PE-punten. Eén respondent is ontevreden. Hij benoemt concreet twee punten van kritiek: "Ik heb al heel veel werkervaring en daarmee al veel opleidingen gevolgd. Sommige cursussen die ik nu verplicht ben om te volgen, voegen voor mij niets toe. Helaas kan ik geen vrijstelling krijgen. Daarnaast heb ik een aantal aandachtspunten benoemd op het evaluatieformulier maar daar heb ik nooit een terugkoppeling over gekregen. Dat vind ik erg slordig." Over het rendement van de trainingen, wordt onder meer het volgende meegedeeld: "Je krijgt concrete handvatten waarmee je in de praktijk aan de slag kan", "Ik kon meteen mijn deskundigheid inzetten bij de eerstvolgende klant", "Ik kreeg een spiegel voorgehouden over hoe ik overkom" en "Mijn kennis is vermeerderd en ik heb eveneens de beschikking over de meest actuele informatie."

Organisatie en Administratie

De referenten die zicht hebben op de organisatie en administratie, tonen zich (zeer) tevreden hierover. Men noemt de contacten met het stagebureau bijvoorbeeld 'laagdrempelig'. Dat komt mede omdat men de ervaring heeft dat SRA goed bereikbaar is, de informatie in de leeromgeving tijdig beschikbaar maakt en de afspraken nakomt. "Ik vind het uitstekend", "Ik twijfelde over deelname aan een bepaalde cursus en dan word je prima te woord gestaan. Ik heb correct advies gekregen" en "Men gaat flexibel om met annulering", melden drie referenten hier. Voor één van hen is dat laatste aanleiding voor een punt van aandacht: "Ik was ziek maar moest wel betalen. Dat vond ik niet zo netjes", zegt hij erbij. Twee van hen hebben geen zicht op dit onderdeel en onthouden zich van een oordeel.

Relatiebeheer

Alle referenten vinden dat er geen sprake is van enig relatiebeheer en geven dan ook geen mening op dit onderdeel. Wel wordt melding gemaakt van het feit dat men nieuwsbrieven ontvangt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie referenten verklaren geen zicht te hebben op de prijs en onthouden zich van een oordeel. Twee anderen vinden de prijs van cursussen hoog en niet in balans met de kwaliteit. Dat is reden voor hun neutrale oordeel. Van de andere vijf is er een aantal dat eveneens opmerkt de prijs hoog te vinden maar juist wel in verhouding tot de meerwaarde van de cursus. Zoals één van hen zegt: "Het heeft me veel opgeleverd. Ik heb mezelf echt verbeterd." Overigens denkt een meerderheid dat de prijsstelling van SRA marktconform is.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek, luidt de conclusie dat negen van de tien referenten tevreden en zeer tevreden zijn over het totaal. Enkel verwoorden dit als volgt: "De informatievoorziening en organisatie zijn goed. En ze voeren uit wat ze beloven", "SRA beschikt over een breed aanbod en is vernieuwend. Ook vind ik de organisatie erg efficiënt. Op één dag word je bijgepraat over alle relevante actualiteiten", "Het geheel is mooi in balans", "De trainers zijn deskundig en enthousiast" en "De onderwerpen zijn praktijk gerelateerd en relevant. Het fijne is ook, dat je met andere beroepsgroepen in de cursus zit waardoor je multidisciplinair kennis kunt delen." Naast hetgeen eerder in het rapport staat beschreven, heeft men nog enkele andere aandachtspunten: "Ik vond het vreemd dat de online cursus even duur was als de fysieke bijeenkomst. Vooral ook omdat deze was ingekort", "De ene locatie is beter dan de andere. Sommige zijn echt oud en vervallen", "Ik zou het fijn vinden als SRA ook invloed kan uitoefenen op de praktijkgerichtheid en vraag me af of ze met de NBA in gesprek zouden kunnen gaan", "Sommige cursussen zijn qua planning onhandig. Dan is het jammer dat ze maar 1x worden gegeven" en "Kijk nog eens naar de lengte van cursussen. De tijdsduur van deze cursus vond ik echt te kort." Deze laatste opmerking is voor de referent aanleiding voor zijn neutrale score op het totaal. Toch is hij, net als de anderen, bereid om SRA als opleidingsaanbieder voor trainingen met een open inschrijving aan te bevelen aan anderen.

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 Samenwerkende Registeraccountants en Accountants-administratieconsulenten Educatie op 08-03-2022.

Algemeen

SRA is een netwerkorganisatie van 375 zelfstandige accountants- en advieskantoren met 900 vestigingen in Nederland. Hiermee is SRA de grootste organisatie van zelfstandige accountantskantoren in Nederland. Met praktische en strategische ondersteuning versterkt SRA de bedrijfsvoering van de aangesloten kantoren. Door de bundeling van kennis en ervaring kunnen SRA-kantoren ondernemers optimaal helpen en adviseren. SRA is een vereniging, aangestuurd door een bestuur en bijgestaan door meerdere commissies. Daarnaast heeft SRA een toezichtarrangement met BFT en werkt zij samen met een aantal beroepsorganisaties en MKB Nederland en heeft zij een convenant gesloten met de AFM en de Belastingdienst. Op die manier houdt men nauwkeurig vinger aan de pols over zaken als toezicht en kwaliteit, conform alle actuele regelgeving.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij SRA hoog in het vaandel. Mede onder invloed van Corona heeft men twee jaar geleden direct moeten doorschakelen van fysieke naar online bijeenkomsten. In goed overleg met de opdrachtgevers heeft men trainingen verplaatst in de tijd of juist op een andere manier vormgegeven. Op de interne organisatie heeft dit veel impact gehad. Processen die voorheen strak ingeregeld waren, kenden nu een veelvoud aan extra handelingen, onder meer omdat SRA het belangrijk vindt dat, naast de docent, ook online ondersteunende service kon worden geleverd door andere collega's. Docenten zijn vanaf maart 2020 eveneens actief begeleid in de overgang naar de online manier van lesgeven. Focuspunten waren daarbij onder meer het aantal pauzes, interactieve werkvormen en discussies binnen kleinere groepen deelnemers. Inmiddels vinden veel cursussen weer klassikaal plaats en dat wordt door de deelnemers gewaardeerd. Kenmerkend voor alle cursussen is de praktijkgerichtheid, de actualiteit en de focus op innovatie. SRA stelt dan ook hoge eisen aan haar trainers/docenten. Zij dienen niet alleen veel vakinhoudelijke kennis te hebben maar ook hun didactische vaardigheden moeten goed ontwikkeld zijn. Dit alles wordt gemeten door middel van deelnemersevaluaties die ook altijd besproken worden met de betrokken docenten.

Continuïteit

De kwaliteit die SRA in de loop der jaren is blijven bieden, is een grote constante factor. Mede dankzij het feit dat zij goede contacten onderhoudt met de beroepsorganisaties weet SRA direct te acteren op het cursusaanbod wanneer er wijzigingen optreden. Daarnaast kent SRA een loyale klantenkring voor wie zij als een betrouwbare en deskundige partner wordt gezien. Hierbij spelen begrippen als flexibiliteit en klantvriendelijkheid eveneens een rol. Gezien het feit dat Corona een enorme impact heeft gehad, de kantoren van de opdrachtgevers extra activiteiten (onder invloed van nieuwe regelgeving) hebben moeten uitvoeren en er nieuwe regels in het kader van de Permanente Educatie golden, kijkt SRA terug op een succesvolle periode waarbij zij haar continuïteit heeft bewezen en haar omzet heeft zien stijgen. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van SRA voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De focus van SRA is gericht op haar aangesloten leden en hun dagelijkse praktijk. Zij wordt door de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, onder andere geroemd om haar kwaliteiten als een meedenkende en flexibele partner. Daarnaast zijn zaken als deskundigheid en betrouwbaarheid eveneens van invloed op de klantwaardering. Tot slot kan genoemd worden dat SRA in de ogen van de deelnemers zorgdraagt voor een vloeiende transitie van theorie naar praktijk.

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