

# Klanttevredenheidsonderzoek

Samenwerkende Registeraccountants en Accountants-  
administratieconsulenten  
Educatie

28-03-2024



## 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

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>12</b>

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

## 3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### **4. Procedure**

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

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

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders			10%	30%	60%
Trainingsmateriaal②			10%	70%	10%
Accommodatie③					
Natraject④			10%	60%	20%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer			10%	60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	80%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

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

② Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal

③ Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden

④ Een referent heeft geen zicht op het natraject

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Over het voortraject bij maatwerk- en in-company trainingen, zoals SRA dit vormgeeft, zijn alle referenten (zeer) tevreden. Velen melden dat zij de standaard training hebben ingekocht maar dan voor meerdere medewerkers van het kantoor. Anderen geven aan dat zij nog specifieke wensen met SRA hebben besproken. Elk jaar nemen zij bij hen een aantal trainingen af. Allen zijn lid van SRA waardoor de lijnen kort zijn. Enkele citaten ter toelichting: "Via hun website ga ik op zoek naar een geschikte training. Dat doe ik op basis van de behoefte die wij intern geverifieerd hebben. Zodra ik wensen op inhoud heb, kan ik meteen met de trainer schakelen. Voor de rest heb ik een vaste contactpersoon", "Op voorhand schakel ik met de trainer. Het is fijn dat wij steeds over dezelfde docent kunnen beschikken", "Ik neem contact met hen op en heb er verder weinig omkijken naar. Inzoomen kan altijd nog" en "Het fijne is dat wij kunnen aangeven waar wij dingen mis zien gaan in de praktijk. Dat wordt dan in de cursus meegenomen."

### **Opleidingsprogramma**

De informatie sluit altijd goed tot prima aan op hetgeen in het voortraject is besproken, zo blijkt uit de gesprekken. “Het sluit exact aan”, aldus een geïnterviewde. “Alles is helder. We krijgen soms extra kosten wanneer de trainer moet overnachten”, aldus een volgende. Een derde: “Ik had zelf eerder de cursus gevolgd en vond dat we deze intern breder moesten aanbieden. Dat hebben we met elkaar makkelijk kunnen regelen en het programmavoorstel sloot daarop aan.” Een vierde meldt: “We hebben nog even gesproken over de prijs en het maatwerk want we hadden specifieke wensen vanuit een bepaalde hoek. Dat was helemaal prima en werd in de offerte duidelijk omschreven.” Tot slot zegt een van hen nog: “Ik heb een voorstel en offerte gekregen. Daar hebben we nog even over gesproken en er is iets aangepast. Ook zijn de concept slides alvast in dit stadium gedeeld. Alles was naar wens.”

### **Uitvoering**

De uitvoering kent alleen maar positieve beoordelingen. Soms is het aanbieden van een standaardtraining al voldoende; anderen hebben echt specifieke wensen. Maar de programma's sluiten goed aan op de behoefte van de deelnemers. Er kan in veel gevallen ook direct naar de eigen praktijk worden geschakeld, wat zeer op prijs wordt gesteld. Evenals het interactieve karakter. “We voeren dan onderling ook de nodige discussies op het onderwerp en dat is echt van toegevoegde waarde”, “Vooraf heb ik casuïstiek van de werkvloer opgehaald. Op basis van de feedback die ik heb ontvangen, is dit positief opgepakt”, “Het geheel is direct toepasbaar in onze praktijk”, “In totaal ging het om drie dagdelen. Per dag hebben we een evaluatie gehouden om te kijken waar we bij een volgende sessie nog op moesten inzoomen. Dat ging heel goed” en “Het geheel is heel positief ervaren. Het was interessante materie. Hoe zit iets in elkaar, wat kan er allemaal. Dat waren zaken die leiden tot een praktische toepassing voor ons”, zijn enkele reacties van referenten. Een van hen meldt tot slot: “We doen dit omdat we punten moeten halen. Inhoudelijk was het onderwerp voor ons niet zo interessant maar alles was wel goed geregeld.” Uit de gesprekken blijkt ook dat de cursussen in de middag worden uitgevoerd, met een doorloop naar een deel van de avond.

### **Opleiders**

Negen van de tien referenten zijn enthousiast en zeer enthousiast over de opleiders. Zij ervaren hen als deskundig op inhoud, enthousiast en met veel ervaring op het onderwerp. Zo worden zij onder andere omschreven: “De docent heeft het initiatief genomen om het programma vorm te geven op basis van onze input. Hij reageert snel op vragen”, “De trainer houdt ons bij de les en kan het levendig brengen”, “Didactisch was de trainer prima. Evenals in het leggen van een relatie met de praktijk”, “Wij hebben de wens om steeds met dezelfde trainer te werken. Deze is vaktechnisch goed, weet een link naar onze praktijk te leggen en brengt het niet saai maar juist luchtig”, “De trainer checkt ook altijd bij de groep om te kijken hoe het gaat” en “Wij zijn een platte en sociale organisatie. De docent speelt daar goed op in.” Twee referenten baseren hun mening op de feedback van de deelnemers en geven aan dat de trainer (zeer) hoog scoort. Een van hen is neutraal: “Deze cursus sprak minder aan. Het was vooral zitten en luisteren.”

### **Trainingsmateriaal**

Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal en onthoudt zich van een oordeel. Een volgende is neutraal. Zoals hij zegt: “De sheets staan in de leeromgeving. Maar soms komen zij pas achteraf. Ik pleit ervoor dat het minimaal een week voorafgaand al beschikbaar is zodat wij ons kunnen voorbereiden.” De anderen melden dat zij de sheets krijgen of de PowerPointpresentatie. “Op de slides stond ook achtergrondinformatie”, geeft een van hen aan. Een volgende: “Vooraf kregen we het model gestuurd. Alles, inclusief de sheets, staat in de leeromgeving.” Uit de gesprekken blijkt dat het voor de referenten voldoende is. Sommigen geven tevens aan het materiaal in de praktijk erop na te slaan. Bij anderen verdwijnt het in de la. Negen van de tien referenten beoordelen het materiaal met een tevreden score.

### **Accommodatie**

Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden. Daarom blijft dit onderdeel buiten beschouwing.

### **Natraject**

Acht respondenten zijn tevreden over het natraject. Er vindt altijd een evaluatie plaats en de deelnemers krijgen eveneens een certificaat, dat zichtbaar is in de online omgeving. “Vaak tref je ook een bewijs van deelname aan in de mail”, geeft een geïnterviewde aan. Deze referenten zijn van mening dat de gevolgde cursus zinvol is om hun dagelijkse werkzaamheden uit te kunnen voeren. “Naast wet- en regelgeving is ons verzoek om alles vooral praktisch te houden. En daar geeft SRA gehoor aan”, “Het gaat vooral om bewustwording. Er wordt soms ook wat meer buiten de kaders gekeken. En dat is verhelderend”, “Organisatie-breed is iedereen even op scherp gezet. Ook de mensen die niet direct met het vakgebied te maken hebben”, “Wij zijn erg tevreden en kopen deze cursus volgend jaar weer in” en “Op basis van de training hebben we de procedure aangescherpt omdat we specifieke kennis op een aantal onderwerpen hebben gekregen. Het is vooral om onze adviesfunctie richting klanten nog beter invulling te geven”, zijn enkele reactie op de opbrengst van de cursus. Een referent is neutraal. “Ik heb nog nooit een terugkoppeling gekregen van de ingevulde evaluatieformulieren. Als opdrachtgever vind ik dat toch belangrijk”, zegt hij daarbij. Een van hen heeft geen zicht op dit onderdeel en geeft geen score.

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie krijgt goede beoordelingen. “Inmiddels weten we de mensen voor de incompany-trajecten goed te vinden binnen SRA. Zij zijn goed bereikbaar en denken altijd met je mee”, zegt een geïnterviewde daarover. Een volgende: “Alles wordt ook snel geregeld. Zoals bijvoorbeeld het programmavoorstel en de offerte.” Een derde heeft nog wel een tip: “De presentaties komen soms heel laat beschikbaar. Zorg dat deze voorafgaand aan de cursus al beschikbaar komen.” Naast dat men de bereikbaarheid weet te waarderen, geven referenten, die daar zelf zicht op hebben, ook aan dat de facturen in overeenstemming zijn met de gemaakte afspraken. Tevens meldt men dat er snel wordt gereageerd, bijvoorbeeld per mail.

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer, zoals SRA dit vormgeeft, stemt negen van de tien referenten (zeer) tevreden. Enkeligen geven daarbij aan een nauwe relatie te onderhouden; anderen melden juist dat zij het initiatief voor contact graag bij zichzelf houden omdat zij hen zelf prima weten te vinden. “De verstandhouding is goed”, geeft een van hen hierbij aan. “Ik ervaar hen als klantvriendelijk”, meldt een volgende. Daarnaast wordt nog het volgende meegedeeld: “Ik werk al zo lang met hen samen dat ik precies weet wie ik moet hebben”, “We hebben informeel met elkaar contact. Ik word af en toe gebeld of gemaild”, “Per soort opleiding hebben we een vaste contactpersoon. Soms komt iemand van SRA ook even langs”, “Als ik hen benader, krijg ik snel en adequaat antwoord. Ze hoeven verder niet met mij contact op te nemen” en “Met het vaste aanspreekpunt hebben we korte lijnen. Er wordt snel geanticipeerd.” Een referent is neutraal omdat hij zelf geen actief contact heeft met SRA. “Maar misschien is dat wel met een van de partners zo. Daar weet ik niets van”, verklaart hij daarbij.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Voor negen van de tien referenten is de prijs-kwaliteitverhouding in orde. Zij geven aan dat de prijs in overeenstemming is met de geboden kwaliteit en de waarde van de training in de praktijk. Een enkeling zegt daarbij dat SRA niet de goedkoopste is “maar voor een in-company traject, is het de prijs waard.” Een volgende waardeert het dat er soms met twee trainers wordt getraind. Degene die een tevreden noch ontevreden beoordeling geeft, meldt: “Soms vind ik de investering via hen te hoog en kies ik ervoor om de training door ons zelf vorm te geven.”

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Tot slot kan geconcludeerd worden dat men unaniem een tevreden score toekent aan SRA in het kader van de uitgevoerde maatwerk- en in-company opleidingen en de samenwerking in totaliteit. Zo omschrijft men SRA: "Ze doen wat ze zeggen. Ze hebben nog nooit iets beloofd dat niet kan", "Men denkt mee, adviseert en durft ook nee te zeggen. Verder waardeer ik hun snelheid van inplannen en uitvoeren", "Ze hebben een ruim aanbod en deskundige mensen", "Men trekt goede docenten op vakinhoud aan", "Je weet met hen waar je aan toe bent. Ze zijn goed bereikbaar en hanteren een duidelijke communicatie", "SRA denkt niet alleen mee maar denkt vooral vooruit. Men heeft kennis van zaken en is een betrouwbare partner" en "Ze schakelen snel, maken duidelijke afspraken, hanteren een goede communicatie en bewaken de logistieke details." Ook geeft men aan het eind nog enkele tips: "Ik heb een tijd geleden een verzoek voor een cursus ingediend maar daar nog niets op gehoord. Geef ook even een tussenstand door want dan weet ik waar ik aan toe ben", "Ik had niet zo in de gaten dat ik ook een stuk organisatie erbij moest doen. Dus ik kreeg alle presentielijsten zonder dat ik me realiseerde dat ik er iets mee moest doen. Check even in het begin of het voor mij ook duidelijk is", "Ik vind hen erg commercieel worden" en "Ik vraag mij af wat effectief leren is. SRA zou daarin keuzes moeten maken die meer aansluiten op de behoefte in de markt. Is vier uur voor de klas en pure content leveren nog wel van deze tijd? Misschien kan het korter en meer virtueel." Tot slot zijn allen bereid om SRA aan te bevelen aan anderen.



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal②			30%	40%	20%
Accommodatie		10%		80%	10%
Natraject③				70%	20%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer④			10%	20%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤		10%	30%	20%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent geeft geen score op het trainingsmateriaal
- ③ Een referent geeft geen score op het natraject
- ④ Vijf referenten geven geen score op het relatiebeheer
- ⑤ Twee referenten geven geen oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Het voortraject bij trainingen met een open inschrijving, zoals SRA dat aanpakt, wordt door alle referenten positief beoordeeld. Men deelt mee dat het kantoor waar men werkzaam is, lid is van SRA en dat zij op een eenvoudige manier worden geïnformeerd over het trainingsaanbod. Er wordt melding gemaakt van een nieuwsbrief en een opleidingsbrochure. "Maar daarnaast kijk ik ook op de site om te beoordelen of een bepaalde training, die ik wil volgen, ook past bij de strategie van kantoor", vertelt een referent. Een volgende: "We werken tegenwoordig met een PE-plan. Ik doe zelf best veel cursussen maar ik kijk altijd of het daarop aansluit." Uit de gesprekken blijkt ook dat sommigen lid zijn van een bepaalde Kring, zoals de Fiscale Kring. Dan heeft men regelmatig bijeenkomsten waar men graag in participeert. De inschrijving verloopt soepel en snel en men krijgt eveneens direct daarna een bevestiging.

### **Opleidingsprogramma**

De informatie die men aantreft op de website, in flyers, nieuwsbrieven en speciale mails, wordt als helder en duidelijk bestempeld. “Het kennisniveau staat er vaak bij vermeld”, verklaart een van hen hierbij. Een volgende vertelt dat deze, naast de bevestiging, ook alvast de agenda krijgt. Dat stelt hij op prijs. “Alle communicatie is helder”, meldt een derde. Ook blijkt uit de interviews dat duidelijk het ledentarief en het niet-ledentarief staat vermeld. “Alles staat duidelijk op de site. Ik zoek vaak gericht naar een cursus en kan prima door scrollen. Ik heb nog nooit een probleem ervaren”, deelt een volgende respondent mee. Ter aanvulling bevestigt een ander: “Ik vind een titel en klik dan door op de inhoud. Het zijn maar een paar drukken op de knop.” Tot slot geeft een referent aan: “Het is heel gebruikersvriendelijk. Ik gebruik zowel de site als de leeromgeving regelmatig. En er is nu een speciale voorpagina toegevoegd dat het zoeken makkelijker maakt.”

### **Uitvoering**

Over de uitvoering zijn alle respondenten positief en zeer positief. Soms bestaat een cursus uit vrij veel theorie maar daarbij geven enkelen aan dat het onderwerp en de doelgroep zich daarvoor juist lenen. “We krijgen regelmatig opdrachten en kunnen veel vragen stellen”, verklaart een van hen. Een volgende benoemt een aandachtspunt: “Ik had iets meer verwacht op basis van de inhoud en de titel. Maar bij de doelgroep fiscalisten had de docent weinig aansluiting. En dat is jammer want er zaten er meerderen in de zaal die tegen bepaalde issues aanliepen.” Een volgende heeft eveneens een punt: “De cursus ging vooral over stichtingen en verenigingen. Ik werk met BV’s. En het was jammer dat daar niet op werd ingezoomd.” Daarnaast wordt nog onder meer het volgende gemeld: “Het geheel was interactief en daardoor verhelderend. Ik kon veel vragen naar voren brengen”, “Er was niet heel veel theorie dus dat is fijn” en “Het geheel bestond uit twee dagen. De eerste dag was heel lang en kende veel theorie. De andere dag was gelukkig gericht op de praktijk. Ook hebben we nog een terugkomdag gehad.”

### **Opleiders**

Ook de opleiders kent men hoge scores toe. Het zijn deskundige mensen die vakinhoudelijk goed op de hoogte zijn en eveneens de stof op een interessante manier kunnen overbrengen. Zo worden zij onder andere omschreven: “Ik was positief verrast. De docent klikte met de groep en daagde ons ook uit om te reageren. Dat maakte de cursus levendig met een goede sfeer”, “Het was fijn om ook ervaringen te horen vanuit andere deelnemers. We hadden met elkaar een leuke interactie”, “De docent was zeer deskundig met veel ervaring. Hij stond ook open voor vragen”, “De training was inclusief diner. Na het eten gingen we verder en je merkte dat de docent dit vaker had gedaan”, “De trainer zelf stond nog met twee voeten in de praktijk”, “De docent heeft ook aangegeven welke zaken echt belangrijk zijn” en “Er waren twee trainers die elkaar stimuleerden. Zij reageerden goed op vragen en kwamen zelf met praktijkvoorbeelden.”

### **Trainingsmateriaal**

Over het trainingsmateriaal zijn drie referenten neutraal gestemd: “We hebben alleen sheets gekregen maar daar heb ik niet zoveel aan”, “De sheets en de casussen hadden geen link met een BV” en “Ik doe er achteraf helemaal niets mee omdat het materiaal niet interessant genoeg is.” Anderen zijn wel tevreden en vinden het zeker ook geschikt als naslagwerk. Zij melden bijvoorbeeld: “We kregen de sheets vooraf en dat is voor mij voldoende zo”, “Het geheel is compleet. We kregen artikelen en verwijzingen en dat is heel fijn”, “We kregen ook nog een literatuurlijst. Maar ook mijn aantekeningen kijk ik nog vaak na” en “In de leeromgeving kon ik alles terugvinden en deze is goed toegankelijk. Als je wil, kun je alles zelf downloaden.” Een referent heeft geen zicht op het materiaal en onthoudt zich van een score.

### **Accommodatie**

De referent die ontevreden is over de gekozen locatie, is van mening dat locaties wat meer verspreid door het land mogen liggen. “Wij moeten van ver komen en de bereikbaarheid bij Utrecht is vreselijk”, geeft hij daarbij aan. Anderen zijn positief en maken melding van hotels die worden gekozen. “Het is prima verzorgd en het oogt fris en modern”, geeft een geïnterviewde aan. “Het is super en ligt vaak in het midden van het land”, zegt een volgende. Anderen uiten zich in soortgelijke bewoordingen. “Het is goed bereikbaar en alle faciliteiten zijn prima”, “Parkeren is vaak wat lastiger en het hotel is wat ouder. Maar alles is goed geregeld” en “De catering en lesruimtes zijn goed genoeg”, geeft een drietal referenten nog aan.

### **Natraject**

Eén referent heeft geen zicht op het natraject en onthoudt zich van een oordeel. De resterende negen tonen zich tevreden. Zij maken melding van het feit dat zij een evaluatieformulier krijgen evenals een certificaat. Op de vraag wat het rendement van de SRA-cursussen is, wordt het volgende meegedeeld: “Het is vooral even opfrissen omdat ik er niet dagelijks mee werk”, “Ik heb lessen geleerd en een check gekregen of ik het wel goed doe”, “Het onderwerp is actueel en direct toepasbaar. Zo kan ik meteen anticiperen op vragen van klanten”, “Ik heb tools en tips gekregen die heel waardevol zijn” en “Ook de discussies ervaar ik als meerwaarde.” De deelnemers geven aan dat zij zelf in het systeem kunnen kijken wat er gevolgd is. “Er wordt niet meer met punten gewerkt maar aan de hand van een plan”, zegt een van hen als verklaring.

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie, zoals deze wordt uitgevoerd door SRA, wordt door alle referenten gewaardeerd. Men is van mening dat SRA goed bereikbaar is en de afspraken nakomt. Ook de informatie wordt tijdig opgestuurd en geüpload in de leeromgeving. Een van hen merkt op: “Ik vind dat ze goede service leveren zoals bijvoorbeeld ook met het bureau Vaktechniek.” Een volgende: “Ik ervaar hen als flexibel en klantvriendelijk. Ook met de maandelijkse Kringen. Als er gewijzigd moet worden van locatie krijgen wij dat snel te horen.” Wel merkt een aantal van hen op dat de leeromgeving niet altijd op tijd wordt geüpload. “Maar”, zegt een van hen daarbij, “daar kunnen zij niets aan doen want dat is afhankelijk van de docent.”

### **Relatiebeheer**

Vijf referenten geven aan dat er geen sprake is van relatiebeheer. Als een cursus is afgelopen, neemt SRA daarna geen contact meer op. Voor een van hen is dit reden voor een neutrale score. De anderen zijn eveneens van mening dat er nauwelijks achteraf contact is, maar zij vinden dat prima zo. Enkele aanvullende citaten: “Als lid word ik regelmatig ook uitgenodigd voor een seminar. En de bijeenkomsten van de Kring ervaar ik als waardevol”, “Ik vind dat zij snel reageren en hoeven van mij ook geen contact achteraf te onderhouden” en “Ik heb een PE-plan opgesteld. Daarna ga ik gericht zoeken, ook op basis van mails die ik krijg. Dat is voor mij voldoende.”

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Twee referenten weten niets van de prijs en onthouden zich daarom van een oordeel. Vier anderen zijn tevreden en vinden vooral dat zij voldoende waarde halen uit de cursussen. Drie van hen geven een neutraal oordeel omdat zij de prijs hoog vinden. “Ik vind dat de prijs voor een volledige opleiding totaal door het dak is gegaan. Dat is echt bizar. Ik vind scholing voor bij ons in de branche enorm duur”, “Over het algemeen vind ik cursussen heel duur” en “De ene training bevat beter dan de andere maar over het algemeen is het prijzig”, geven zij aan. Ook tevreden referenten maken melding van een hoge prijs maar zetten dat af tegen de waarde die zij ervoor terug hebben gekregen. Degene die ontevreden is, is van mening dat hij onvoldoende waarde heeft gekregen voor de prijs die hij heeft betaald.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de samenwerking met SRA en de gevolgde cursussen binnen het aanbod met open inschrijving. Als positieve kenmerken benoemen zij: “Zij staan heel dicht bij de MKB-kantoren en zitten ook dicht op het vuur. Die ondersteunende functie voor kleinere kantoren is heel prettig”, “Ze hebben een interessant cursusaanbod en sluiten goed aan op de markt”, “Het is fijn om te sparren met een groep gelijkgestemden. Dat praat makkelijker”, “De inhoud is goed. SRA heeft een ruim aanbod”, “Organisatorisch is alles goed geregeld”, “Ik selecteer vooral op de kwaliteit van de sprekers” en “Het aanbod is goed en actueel. Zij verstrekken veel informatie.” Ook geeft een aantal van hen nog een tip: “Wij willen graag over naar de Cloud maar ik merk bij de leveranciers een vorm van stilstand. Kan de SRA onder de leden een marktonderzoek doen of meerdere kantoren daar behoefte aan hebben en vervolgens een sessie organiseren welke pakketten geschikt zijn” en “Hou het aanbod actueel.” Tot slot geeft iedereen aan dat zij SRA van harte aanbevelen 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 28-03-2024.

### Algemeen

SRA is een netwerkorganisatie van 370 zelfstandige accountants- en advieskantoren met diverse 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. SRA kent diverse samenwerkingsverbanden, waaronder die met de AFM, de Belastingdienst en met MKB-Nederland.

### Kwaliteit

SRA ondersteunt haar leden via actuele kennisoverdracht die gericht is op de dagelijkse toepassing in de praktijk van het advies- en accountantskantoor. SRA opereert in een nichemarkt waardoor men de aangesloten leden goed kent. Het is daarmee een kleine wereld doordat veel kantoren bij hen zijn aangesloten. Ook de leden onderling weten elkaar te vinden. Dat leidt er eveneens toe dat SRA goed weet wat er in het werkveld, bestaande uit diverse specialistische deelgebieden, speelt. Een keer per jaar heeft men met de kantoren een gesprek over de totale dienstverlening. Daarnaast vinden evaluaties plaats via de businessmonitor. Op signalen anticipeert men direct, wanneer een aanpassing noodzakelijk dan wel wenselijk is. Docenten zijn mensen die men kent uit het netwerk en hun expertise willen delen met vakgenoten. Ook maakt men, gezien de drukte bij de aangesloten leden, gebruik van de dienstverlening van ZZP-ers. Aan de voorkant worden zij nauw gemonitord door de ervaren projectmanagers die bij SRA werkzaam zijn. Potentiele trainers dienen kennis te hebben over het onderwerp en ervaring te hebben met het verzorgen van een training. Een persoonlijk evaluatiegesprek maakt onderdeel uit van de procedure zoals deze is vastgelegd in het kwaliteitshandboek. Daarnaast organiseert SRA docentenbijeenkomsten, vooral om mensen te inspireren.

### 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. Men houdt nauwgezet alle wijzingen, zowel in wet- en regelgeving als in de diverse beroepsorganisaties, in de gaten. Op dit moment vindt er een evaluatieplaats ten aanzien van de huidige permanente educatie-regeling. Daarnaast wordt er gemonitord op eventuele verandering in de totale opleiding voor accountants. Relevante ontwikkelingen, zoals een thema als duurzaamheid of de toepassing van de mogelijkheden van AI, houdt men tegen het licht van het huidige aanbod. Daarnaast speelt er een trend dat middelgrote kantoren fuseren. De vraag is welke impact deze schaalvergroting op de dienstverlening gaat hebben, vooral binnen het maatwerkeraanbod. 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 referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, spreken vooral hun waardering uit over de actualiteit binnen de kenniscomponent, alsmede de praktijkgerichtheid van de aangeboden cursussen. Het ruime aanbod en de deskundigheid van de docenten spreken (zeer) tot de verbeelding. Het feit dat SRA dichtbij de kantoren staat en daarmee weet wat er speelt in de dagelijkse praktijk van haar leden, maakt dat men hen waardeert als samenwerkingspartner.

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 genoemd 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](http://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