

Klanttevredenheidsonderzoek

SRM Marketing & Communicatieopleidingen

29-01-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van SRM Marketing & Communicatieopleidingen vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend 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				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②				70%	
Accommodatie③					
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer				100%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben hier geen zicht op
- ③ Dit blijft buiten beschouwing

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op diverse maatwerktrajecten georganiseerd door SRM Marketing & Communicatieopleidingen, hierna aangeduid als SRM. Tien referenten hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Niet alle referenten hebben persoonlijk deelgenomen aan de betreffende training, waardoor ze niet op alle vragen kunnen antwoorden. Dit wordt waar van toepassing vermeld bij de desbetreffende onderdelen. Een groot deel van de geïnterviewden heeft al eerder een training of cursus bij SRM gevolgd en is zeer tevreden: "We kennen ze al een paar jaar en weten dus wat ze te bieden hebben. We zijn daar erg tevreden mee, en dat is voor ons een goede reden om voor ze te blijven kiezen." Voor sommige referenten was dit de eerste keer dat ze een training bij SRM volgden. Ze hoorden vaak positieve verhalen van anderen en namen vervolgens zelf contact op met SRM. Het contact in de voorfase verliep volgens deze respondenten goed. Ze verkregen hun eerste informatie meestal via een nieuwsbrief of de website van SRM, waarna er nauw contact was om bepaalde zaken gedetailleerder af te stemmen.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma dat SRM van tevoren communiceert, kan rekenen op de goedkeuring van de referenten. Zonder uitzondering geven ze aan dat de vooraf verstrekte informatie nauw overeenkomt met de beloftes die in het voortraject zijn gedaan. “We kregen een gedetailleerde beschrijving van wat we konden verwachten. Dit was heel overzichtelijk opgesteld,” deelde een van de respondenten enthousiast mee. Een andere referent voegt toe: “Het programma was echt afgestemd op onze wensen, en daar konden we goed over sparren.” De tevredenheid strekt zich ook uit tot de offerte: “Deze bevatte geen verrassingen en de kostenposten werden voldoende gespecificeerd,” merken de geïnterviewden op. Iedereen is tevreden over dit onderdeel, de meningen variëren van tevreden tot zelfs zeer tevreden. SRM heeft op dit gebied aan de verwachtingen voldaan.

Uitvoering

Alle referenten zijn enthousiast over hoe SRM de maatwerktrajecten heeft uitgevoerd. Het heeft hun verwachtingen volledig waargemaakt, zowel op het gebied van het verwachte niveau als wat betreft duidelijkheid, diepgang, en de balans tussen theorie en praktijk. Een tevreden referent benadrukt: “Deze trainingen sluiten perfect aan op onze praktijk. Dat geeft ze echt een meerwaarde ten opzichte van andere aanbieders, wat mij betreft.” Praktische toepasbaarheid wordt door veel andere respondenten ook genoemd als een sterk punt van SRM-trainingen. Eén van hen voegt eraan toe: “De cursusinhoud was niet alleen informatief, maar ook direct bruikbaar. De praktische voorbeelden en de link met mijn eigen werkzaamheden maakten het gemakkelijk om de stof toe te passen.” Kortom, de trainingen van SRM lijken niet alleen aan de verwachtingen te voldoen, maar bieden ook een waardevolle praktische dimensie volgens de deelnemers.

Opleiders

De opleiders en trainers die SRM inzet, kunnen rekenen op enthousiaste reacties van de respondenten. Iedereen is niet alleen tevreden maar zelfs zeer tevreden over hun kwaliteiten. Enkele citaten benadrukken deze positieve ervaringen: “De trainer was deskundig en enthousiast en wist de groep goed mee te krijgen” en “Ik ben heel tevreden over de trainer; hij had verstand van zaken en zorgde voor veel variatie, waardoor de deelnemers goed bij de les bleven.” Een andere respondent deelt zijn tevredenheid, met name over de flexibiliteit van de trainer en zijn vermogen om in te spelen op vragen van de groep, waardoor het maximale effect uit de training werd gehaald: “De inhoud van de training stond van tevoren uiteraard vast, maar er was voldoende ruimte om onze eigen vragen te stellen. De trainer ging hier heel goed op in, wat zeer waardevol was. Hierdoor hebben onze deelnemers de training echt naar hun eigen behoeften kunnen vormgeven.” Deze flexibele benadering wordt duidelijk gewaardeerd en heeft bijgedragen aan de positieve ervaringen van de deelnemers.

Trainingsmateriaal

Het cursusmateriaal dat door SRM wordt aangeboden, oogst lof van de respondenten. “SRM zorgt ervoor dat ook dit netjes is geregeld. De stof was volledig en werd duidelijk en gestructureerd aangeboden,” deelt een tevreden referent mee. Een andere deelnemer voegt toe over het uitgedeelde materiaal: “We kregen veel interessante informatie, en dit was ook duidelijk afgestemd op onze eigen werkzaamheden.” De overige referenten delen dezelfde positieve mening en vinden het materiaal van SRM van hoogwaardige kwaliteit vanwege de duidelijkheid, actualiteit en overzichtelijkheid. Enkele citaten ondersteunen dit: “Het cursusmateriaal was een waardevolle bron van kennis en praktische toepassingen,” en “Ik waardeer het feit dat het materiaal up-to-date is en direct relevant is voor mijn professionele context.” Drie referenten hebben geen zicht op het materiaal of kunnen hier om andere redenen geen mening over geven.

Accommodatie

Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten

Natraject

De respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de afwikkeling van het natraject door SRM. Certificaten worden soms verstrekt, waarbij een aantal deelnemers een afsluitende opdracht of examen moest afronden. Enkele referenten hebben een mondelinge evaluatie gehad met de trainer of een contactpersoon van SRM. Een deelnemer met een langdurige relatie met SRM merkt op: "Ik heb al geruime tijd contact met SRM, en ze begrijpen goed waar onze behoeften liggen." De overige referenten delen ook hun tevredenheid en benadrukken dat SRM zorgt voor een solide afronding, waarbij altijd de mogelijkheid wordt geboden om eventuele verbeterpunten aan te kaarten. Een deelnemer voegt toe: "Ons contact met SRM is uitstekend, en ze behandelen onze op- en aanmerkingen altijd op een respectvolle wijze." Dit toont aan dat SRM niet alleen zorgt voor een passende afronding, maar ook een open communicatiekanaal behoudt voor deelnemers en afnemers van trainingen om hun feedback te delen.

Organisatie en Administratie

SRM heeft de organisatie en administratie prima op orde, en alle referenten zijn hier volledig tevreden over. "Ze zijn vriendelijk en behulpzaam, altijd bereid om ons te assisteren en met ons mee te denken," deelt een referent enthousiast. Een andere referent voegt hieraan toe: "De organisatie verliep vlekkeloos. Van registratie tot het ontvangen van studiemateriaal was alles soepel en efficiënt. Ze hebben echt oog voor detail." Bovendien benadrukken de referenten dat de facturen overeenkomen met de offertes: "Ook op het gebied van financiën verloopt alles naar volle tevredenheid." Een laatste citaat dat de algemene tevredenheid van de deelnemers goed weergeeft: "De administratieve ondersteuning was uitstekend. Het SRM-team was responsief en behulpzaam bij elke stap, wat mijn vertrouwen in de totale kwaliteit van de cursus versterkte."

Relatiebeheer

De referenten uiten tevredenheid over de wijze waarop SRM het relatiebeheer vormgeeft. SRM onderhoudt deze relaties via incidentele mailings en soms persoonlijke e-mails of contacten, wat door de respondenten als een prettige manier van contact wordt ervaren. "Ik word regelmatig op de hoogte gehouden van boeiende ontwikkelingen. Als ik dan geïnteresseerd ben, neem ik zelf contact op met SRM," deelt een tevreden referent mee. Andere respondenten delen ook hun tevredenheid en benadrukken dat het relatiebeheer van SRM niet als opdringerig wordt ervaren en als prettig wordt beschouwd: "Ze begrijpen onze behoeften." "De communicatie is ook op maat gemaakt, waardoor ik het gevoel heb dat ze echt betrokken zijn bij onze specifieke situatie," zo zegt ten slotte een laatste referent. In het algemeen lijkt SRM effectief te zijn in het onderhouden van relaties zonder als opdringerig te worden ervaren.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerktrajecten van SRM ontvangt unaniem positieve beoordelingen van de respondenten. Ze zijn (zeer) tevreden over deze balans. De prijzen worden beschreven als "redelijk" en "marktconform", terwijl de kwaliteit wordt geprezen als "goed" tot "zeer goed". Dit resulteert in een overwegend positieve indruk, waarbij alle referenten een tevreden score toekennen aan dit aspect. Een van de deelnemers benadrukt: "De prijzen zijn redelijk en rechtvaardigen de kwaliteit die we krijgen. Het voelt echt als waar voor je geld." Een andere referent voegt toe: "De marktconforme prijs gecombineerd met de uitstekende kwaliteit maakt SRM voor ons een solide keuze. Het is niet alleen betaalbaar, maar ook waardevol."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het onderzoek naar diverse maatwerktrajecten van SRM weerspiegelt een grote mate van tevredenheid onder de referenten. Ze zijn content met de trajecten of opleidingen die ze hebben gevolgd, en dit komt mede door de vlotte afhandeling van het gehele proces: “Vanaf het begin tot het einde verliep alles zonder haperingen. Er was regelmatig contact, wat ik bijzonder prettig vond.” De trainingen zelf hebben de beoogde resultaten opgeleverd, zoals een referent verwoordt: “Het doel was om de kennis van onze medewerkers bij te spijkeren. Dat is goed gelukt; de deelnemers waren enthousiast en gaven aan veel te hebben opgestoken. Ze kunnen de opgedane kennis dus effectief toepassen.” Alle respondenten tonen zich tevreden over de samenwerking met SRM, en ze zijn dan ook bereid in de toekomst opnieuw met hen in zee te gaan: “We weten dat we hen kunnen inschakelen wanneer nodig.” Bovendien geven alle geïnterviewden aan dat ze SRM als opleidingsinstelling zeker zouden aanbevelen aan anderen: “Als de gelegenheid zich voordoet, zal ik mijn positieve ervaringen delen en SRM als een uitstekende mogelijkheid aanprijzen. Ze zijn echt uitblinkers in hun vakgebied.”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma			10%	90%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal				90%	10%
Accommodatie②				80%	
Natraject			10%	90%	
Organisatie en Administratie			10%	90%	
Relatiebeheer③				70%	
Prijs-kwaliteitverhouding④				50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ④ Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien personen hebben deelgenomen aan dit onderzoek, gericht op het open aanbod van SRM Marketing & Communicatieopleidingen (hierna aangeduid als SRM). Er is onderzocht in welke mate deelnemers aan de verschillende aangeboden trainingen en opleidingen tevreden zijn over verschillende punten. Mocht een referent geen specifiek oordeel hebben over een bepaald onderwerp, dan wordt dat duidelijk vermeld bij het betreffende onderwerp. Het eerste onderdeel van ons onderzoek richt zich op de wijze waarop SRM vorm heeft gegeven aan het voortraject. Opmerkelijk is dat alle respondenten overtuigend aangeven tevreden te zijn over dit aspect. Wat opvalt, is dat veel referenten via hun werkgever in aanraking zijn gekomen met SRM. Daarbij is er ook een groep die eerder al een training bij SRM heeft gevolgd. Hun tevredenheid over deze eerdere trajecten heeft een doorslaggevende rol gespeeld in hun beslissing opnieuw voor SRM te kiezen. Een veelgehoorde mening onder de referenten is dat SRM in de voorfase, veelal via de website, gedegen en volledige informatie heeft verstrekt. Een van de respondenten benadrukt dit punt door te zeggen: "Hierdoor kon ik een weloverwogen keuze maken."

Opleidingsprogramma

De deelnemers zijn behoorlijk eensgezind in hun waardering voor het trainingsprogramma dat door SRM wordt aangeboden; bijna iedereen is er tevreden mee. Eén van hen licht dit toe: “De website van SRM is overzichtelijk en gebruiksvriendelijk. Ik kan er goed navigeren, maar heb ook wel eens gebeld voor extra verduidelijking. De antwoorden die ik kreeg waren helder. Kortom, alles is goed geregeld.” Een andere respondent deelt vergelijkbare gedachten over dit onderwerp: “Op de website is een schat aan informatie beschikbaar. Wie dit grondig doorneemt, krijgt een goed beeld. Voor mij was dit voldoende om voor deze training te kiezen.” Een referent geeft hier een neutrale score omdat hij het jammer vindt dat specifieke informatie door middel van een brochure moet worden aangevraagd: “Ik wil liever alles direct kunnen inzien”. Verder geven de referenten hier nog aan dat informatie over de cursustijden, locatie en de prijzen goed zijn weergegeven. Dit alles vat goed samen hoe de geïnterviewden denken over het (open) trainingsaanbod van SRM.

Uitvoering

Hoe SRM de verschillende cursussen en trainingen heeft uitgevoerd, bevalt alle referenten. Bij twintig procent van hen leidde dit zelfs tot een oordeel van “zeer tevreden”. Ze waarderen met name de pittige bijeenkomsten, de boeiende onderwerpen en de enthousiaste manier waarop de stof wordt overgebracht. Een tevreden deelnemer legt uit: “De bijeenkomsten waren interactief en vroegen veel inzet van iedereen. We werden aangemoedigd om actief deel te nemen, wat ervoor zorgde dat we de stof beter oppikten.” Andere referenten delen vergelijkbare opmerkingen en benadrukken dat de training goed inspeelde op de vragen en behoeften van de deelnemers. Wat ook als positief wordt ervaren, is dat de gevolgde opleiding of training praktisch toepasbaar is. “Het was enorm hands-on, en door veel te oefenen kregen we de materie echt onder de knie,” legt een tevreden respondent uit. Ook voor degenen die een (gedeeltelijk) online training hebben gevolgd, valt de inhoud van de training in goede aarde: “De stof wordt duidelijk gepresenteerd en is van hoog niveau.” Kortom, de aanpak van SRM wordt door de referenten als prettig en effectief ervaren.

Opleiders

De respondenten zijn allemaal tevreden tot zelfs zeer tevreden over de opleiders/trainers die door SRM worden ingezet. De trainers/docenten worden gewaardeerd om hun professionaliteit en de manier waarop ze de stof overbrengen. “De docent had veel praktijkervaring en kon daardoor veel leuke voorbeelden geven. Hierdoor worden de situaties en uitleg die hierbij wordt gegeven veel levendiger en duidelijker,” aldus een van deze tevreden deelnemers. Veel andere referenten onderschrijven dit, de praktische insteek van de docent is voor hen een meerwaarde. Een van hen zegt hier nog over: “De creativiteit en kennis van de nieuwste trends waren inspirerend. Deze docent wist op een levendige manier de essentie van effectief schrijven voor sociale media over te brengen. Met praktische tips en pakkende voorbeelden werd elke les interessant en direct toepasbaar”. Een andere respondent zegt tenslotte over de opleiders die door SRM worden ingezet het volgende: “Er was veel aandacht voor iedereen. Dat had natuurlijk te maken met de groepsgrootte, het waren kleine groepen, maar toch zeker ook met de capaciteiten van de docent”.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal ziet er volgens de ondervraagde deelnemers netjes en goed verzorgd uit. Er wordt hier gesproken over sheets, aanvullende achtergrondinformatie, soms ook over links naar relevante websites of filmpjes. Een van de tevreden deelnemers legt uit: “Het trainingsmateriaal was niet alleen informatief, maar ook visueel aantrekkelijk. Grafieken, illustraties en praktische voorbeelden maakten het leren niet alleen effectief maar ook leuk. Een perfecte mix van inhoud en creativiteit!”. Een andere respondent zegt nog dat hij het prettig vindt dat het materiaal steeds vaker via een online leeromgeving verstrekt wordt: “De online leeromgeving was een aangename verrassing! Het was intuïtief, gebruiksvriendelijk en bood tal van mogelijkheden voor interactie. Een perfecte manier om te leren in het digitale tijdperk”. Deze mening wordt gedeeld door de overige respondenten. Zij omschrijven het digitale platform als “mooi en overzichtelijk”.

Accommodatie

Niet alle referenten hebben een mening over dit onderwerp, vaak omdat zij aan een online bijeenkomst hebben deelgenomen. Maar degenen die wel iets te zeggen hebben, zijn stuk voor stuk blij tot zeer tevreden over de accommodaties die SRM gebruikt. Hier zijn een paar quotes die deze tevredenheid benadrukken: “De ruimte was top, het voldeed aan alle verwachtingen voor zo’n bijeenkomst”, “Ik ben echt te spreken over de locatie. De catering was goed, wat een welkome afwisseling was op de best wel lange dag,” en “De plek was perfect geschikt voor dit soort evenementen, alles was keurig geregeld en precies zoals het hoort.” Kortom, deze uitspraken geven goed weer hoe positief de respondenten denken over dit onderwerp.

Natraject

Bijna alle respondenten zijn tevreden over de manier waarop SRM het natraject vormgeeft. Ze vertellen over het ontvangen van een bewijs van deelname of certificaat na het voltooien van de opleiding. Bovendien benadrukken ze dat ze een (digitaal) evaluatieformulier hebben ingevuld, waarin ze aangaven tevreden te zijn over de trainer, de lesstof en de locatie. Deelnemers hadden ook de mogelijkheid om verbeterpunten of wensen aan te geven. Enkele respondenten merken op dat ze na afloop van de bijeenkomst werden gewezen op de optie om contact op te nemen met de docenten. Eén deelnemer geeft aan: “Daar heb ik zelf nog geen gebruik van gemaakt, maar het is geruststellend om te weten dat die mogelijkheid er is.” Echter, een respondent met een neutrale score had graag meer mogelijkheden gezien om na het traject als groep in contact te blijven. Hij suggereert: “Zodat we ook na afloop op een gestructureerde manier feedback aan elkaar kunnen blijven geven”.

Organisatie en Administratie

Bij bijna alle respondenten verlopen de administratieve en organisatorische processen vrijwel vlekkeloos. Volgens deze referenten is SRM gemakkelijk bereikbaar, en vragen worden snel en adequaat beantwoord. Echter, één van de geïnterviewden is niet volledig tevreden: “Toen de cursus vanwege te weinig deelnemers niet doorging, kreeg ik dat vrij laat te horen.” Desondanks hebben andere referenten een andere ervaring, zij vinden juist dat SRM uitstekend en snel communiceert. Een tevreden deelnemer benadrukt: “Je hebt te maken met een ervaren partij en dat merk je aan alles. Alle informatie is helder en wordt op tijd verzonden, de communicatie verloopt prima.” Een andere respondent deelt een soortgelijke positieve ervaring en zegt: “Ze helpen je snel en zijn bereidwillig. Ik had wat vragen over de factuur, en hier kreeg ik goede antwoorden op.” Deze citaten geven een duidelijk beeld van hoe de referenten denken over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van SRM.

Relatiebeheer

Bij een van de referenten worden de contacten met SRM door een collega onderhouden. Hierdoor heeft deze persoon onvoldoende zicht op het relatiebeheer. Twee anderen hebben geen mening omdat ze eigenlijk niet weten of er wel sprake is van relatiebeheer. Ze zeggen: “Ik ben me niet bewust van enig relatiebeheer.” De referenten die hier wel een mening over hebben, zijn over het algemeen tevreden over de manier waarop SRM het relatiebeheer onderhoudt. Een van hen geeft aan: “Ik heb niet zo veel behoefte aan te veel informatie; af en toe een nieuwsbrief werkt goed voor mij.” Een ander deel van de respondenten deelt een vergelijkbaar oordeel: “De nieuwsbrieven stel ik op prijs, maar verder heb ik niet echt behoefte aan meer contact. Het is prima zo.” Bovendien benadrukt een positieve referent: “Wat mij betreft is de balans goed. Niet te opdringerig, maar wel informatief.” Deze reacties geven aan dat de meerderheid van de respondenten content is met de huidige benadering van het relatiebeheer door SRM.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben inzicht in de prijs van de open trainingen van SRM en daarmee ook niet in de prijs-kwaliteitverhouding. Degenen die hier wel een mening over hebben, vinden overwegend dat die verhouding goed is. “Hoewel ik elders goedkopere opties heb gezien, koos ik voor deze cursus vanwege de reputatie. De investering was het waard vanwege de diepgang en de professionele begeleiding,” merkt een van de ondervraagde deelnemers op. Een andere deelnemer deelt een vergelijkbaar oordeel over dit onderwerp: “De prijs was redelijk gezien de aangeboden kennis. Misschien iets aan de hogere kant, maar de kwaliteit van het lesmateriaal en de begeleiding waren solide.” De meeste overige respondenten delen soortgelijke opvattingen en zijn tevreden over dit aspect.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open opleidingen van SRM. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde training en alles wat daarbij komt kijken: “Deze cursus heeft echt mijn horizon verbreed. Ik ben niet alleen tevreden met wat ik heb geleerd, maar ook met de ondersteuning en interactie met mededeelnemers”. Iedereen is tevreden de samenwerking met SRM: “Ik kan met zekerheid zeggen dat deze cursus mijn professionele vaardigheden heeft verbeterd. Zeer tevreden met de inhoud, de organisatie en de algehele leerervaring”. Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: “Ik ben heel tevreden over het hele traject”. Met name de praktische insteek van de trainers/sprekers wordt als sterk punt van deze organisatie genoemd: “De trainers maakten echt het verschil. Hun energie, deskundigheid en toewijding aan ons leerproces waren onmiskenbaar. Ik voelde me ondersteund en gestimuleerd om mijn vaardigheden te verbeteren.”. Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden SRM dan ook zonder aarzeling bij derden aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met SRM Marketing & Communicatieopleidingen op 29-01-2024.

Algemeen

SRM bestaat sinds 1955 en is volgens velen hét opleidingsinstituut voor beginnende en ervaren professionals binnen de (online) communicatie, (online) marketing en marketingcommunicatie. In de opleidingen van SRM staan de competenties en vaardigheden centraal die deelnemers aantoonbaar beter laten presteren in hun huidige of toekomstige functie. In haar ruim 60 jaar bestaan heeft SRM een reputatie verworven als de meest ervaren en meest gerenommeerde particuliere aanbieder van opleidingen in het vakgebied. SRM biedt opleidingen en trainingen van beginniveau tot post hbo-niveau. De opleidingen worden zowel door middel van open inschrijving als incompany aangeboden. De trainingen van SRM zijn altijd zeer praktijkgericht en combineren dit met een hoog theorieniveau. SRM maakt sinds 2018 onderdeel uit van de NCOI-Opleidingsgroep.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij SRM. Het niveau en de inhoud van de opleidingen wordt voortdurend tegen het licht gehouden, en waar nodig bijgesteld zodat de opleidingen blijven aansluiten bij de ontwikkelingen binnen het vakgebied en in het algemeen. Met regelmaat worden er nieuwe opleidingstitels aan het portfolio toegevoegd. SRM werkt in haar programma's met zogenoemde 'live businesscases' die strategische uitdaging en verdieping bieden om een volgende stap in een communicatiecarrière mogelijk te maken. Hiertoe werkt SRM samen met onderzoekers en docenten van universiteiten, hogescholen, andere particuliere instellingen en aangesloten professionals om een brug te slaan tussen wetenschap en de praktijk. SRM is NIMA Educational Partner en heeft de hoogste slagingspercentages (>90%) wat betreft het aantal deelnemers die via een SRM-opleiding examens doen bij het NIMA. Daarnaast werkt SRM samen met verschillende netwerk- en samenwerkingspartners, zoals CSC en IAA. SRM is ISO 9001 en ISO 27001 gecertificeerd en werkt samen met de beroepsvereniging Logeion. SRM werkt met ervaren en praktijkgerichte docenten. Velen van hen zijn afkomstig uit het grote netwerk dat in de loop der jaren is opgebouwd maar er wordt ook continu gezocht naar nieuw talent, met name op nieuw te ontwikkelen vakgebieden of specialisaties. Het portfolio alsmede het trainingsmateriaal wordt cyclisch bekeken en zonodig aangepast in meerdere releases per jaar. Voor meting en borging van de kwaliteit van de opleidingen werkt SRM volgens de kwaliteitsstandaarden van de NCOI-Opleidingsgroep. Resultaten van evaluaties worden met zorg bekeken en waar nodig wordt er actie ondernomen.

Continuïteit

SRM is goed op de hoogte van wat er speelt in de markt. Hier wordt vervolgens snel op gereageerd met de ontwikkeling van nieuwe trainingen. Mede door de vakbekwame, professionele trainers, het brede opleidingsaanbod, de inhoud van de trainingen, de goede organisatie en de prettige samenwerking wordt SRM bij een grote, veelal terugkerende, klantengroep als een gerenommeerd opleidingsinstituut gezien. Op basis van de uitstekende resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van SRM voor zowel opleidingen met een open inschrijving als voor maatwerktrajecten voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

SRM besteedt veel tijd en aandacht aan de relatie met haar klanten. Ook wordt er aan klantenbinding gedaan door het organiseren van bijzondere evenementen. Zo geeft zij jaarlijks de zogenoemde SRM-scriptieprijs uit (een award voor de beste marketingscriptie die door een SRM-student is geschreven) en neemt zij deel aan verschillende events met/van haar netwerk- of samenwerkingspartners. Weliswaar heeft SRM een groei doelstelling, maar bovenal wil zij de beste opleider op het marktgebied blijven. SRM wordt dan ook door vele klanten gezien als dé specialist op het gebied van marketing- en communicatieopleidingen en velen keren bij hen terug of verlenen een vervolgopdracht.

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