

Klanttevredenheidsonderzoek

SRM Marketing & Communicatieopleidingen

19-09-2018



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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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 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, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma			10%	40%	50%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal			20%	60%	20%
Accommodatie				70%	30%
Natraject②			10%	30%	50%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer③				60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	40%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op het natraject
- ③ Eén referent heeft geen zicht op het relatiebeheer

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport geeft de uitkomst van het onderzoek naar de kwaliteit van de trainingen en opleidingen met open inschrijving zoals die recentelijk gegeven zijn door SRM Opleidingen (hierna kortweg SRM genoemd). Een aantal deelnemers had al eerder naar tevredenheid één of meer trainingen gevolgd bij SRM. De overige deelnemers deden dit voor het eerst. De meeste van hen kozen voor SRM op advies van één of meer collega's. Twee respondenten laten weten dat een zoektocht op het internet hen bij SRM bracht. Zij geven aan dat deze opleider zich op basis van de geschetste inhoud van het beoogde traject onderscheidde van mede-aanbieders. Alle respondenten zijn tevreden en zeer tevreden, over de inschrijfprocedure bij SRM en de gang van zaken daaromheen. Zij konden zich op eenvoudige wijze via de website inschrijven. Hierop kregen zij snel respons en zij hebben tijdig de nodige praktische informatie ontvangen. Eventuele vragen vooraf zijn goed beantwoord. Eén referent vertelt: "Omdat ik twijfelde of de opleiding zou passen bij mijn niveau, heb ik even gebeld. Degene die ik aan de telefoon had, heeft daartoe ook mijn LinkedIn account bekeken. De conclusie was dat ik het aan zou kunnen." Een tweede geeft eveneens aan een intakegesprek te hebben gehad, waarbij de opleidingsdirecteur ook peilde of SRM kon bieden wat de referent verwachtte.

Opleidingsprogramma

De referenten zijn overwegend tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop SRM hen heeft ingelicht over het opleidingsaanbod en wat zij van het gekozen traject konden verwachten. De website hebben zij als helder, overzichtelijk, makkelijk te navigeren en informatief ervaren. “De site en de informatie waren goed te vinden en heel helder. Er stond duidelijk beschreven van wat er aangeboden werd en waar je zou staan aan einde van het traject”, zegt één van hen. Een enkeling heeft ook nog een brochure aangevraagd en was ook daarover tevreden. Eén respondent is met terugwerkende kracht tevreden noch ontevreden over de informatie die beschikbaar was voordat hij zich inschreef. Hij vindt dat SRM de opleiding beter kan verkopen; de deelnemer krijgt zijns inziens meer dan de informatie doet vermoeden. Verder geeft men aan dat de prijs van de gekozen opleiding duidelijk en compleet vermeld werd in de informatie. “Ik heb alleen alle verplichte boeken besteld, terwijl er maar twee zijn gebruikt tijdens de opleiding”, tekent een referent nog wel aan.

Uitvoering

Veruit de meeste respondenten laten weten dat de gekozen opleiding aan hun verwachtingen heeft voldaan. “Ik had mooie dingen gehoopt van de opleiding en die zijn meer dan waargemaakt” en “Ik heb er veel aan gehad, nu nog steeds”, wordt bijvoorbeeld gezegd. Zonder uitzondering vinden de referenten dat de opleiding goed aansloot bij hun dagelijkse werkpraktijk, of op de richting waarin zij zich wilden ontwikkelen. Zo werd er veelal gewerkt met praktijkvoorbeelden en met eigen casuïstiek van de deelnemers. Daarnaast kregen zij opdrachten die in de eigen werkpraktijk moesten worden uitgevoerd. “Ik kon de stof zo meteen goed toepassen”, zegt één van hen. Bovendien is er doorgaans voldoende gelegenheid geboden om onderling ervaringen en kennis uit te wisselen. Hoewel enkele referenten opmerken dat ze naar verhouding veel naar de docenten hebben moeten luisteren, vinden de respondenten in het algemeen dat theorie en praktijk tijdens de lessen goed zijn afgewisseld. Daarbij werd de inhoud van de lessen ook afgestemd op de behoeftes die binnen de groep leefden, aldus verschillende referenten. Respondenten die een langere opleiding hebben gedaan, die moest worden afgesloten met een paper, geven aan dat zij een mentor toegewezen hebben gekregen die hen individueel of in kleine groepjes begeleidde. Eén referent tekent aan dat hij, gezien de prijs van de opleiding en de zwaarte van zijn eindopdracht, meer individuele begeleiding op prijs had gesteld. Twee andere merken op dat de wijze van begeleiden van mentor tot mentor verschilde, waardoor sommige studenten daarvan meer voordeel ondervonden dan andere. Zij pleiten voor een eenvormig beleid wat dit betreft. Eén van de geïnterviewde deelnemers is tevreden noch ontevreden over de uitvoering van zijn opleiding. Hij heeft deze ervaren als wel heel breed georiënteerd, terwijl hij diepgang en praktisch toepasbare kennis heeft gemist. Een tweede tekent aan dat niet alle geplande stof behandeld is omdat de docent vanwege de vele vragen vanuit de groep in tijdnood kwam.

Opleiders

Alle respondenten zijn (zeer) positief over de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de opleiders die zij tijdens hun traject hebben getroffen. Men heeft vooral gewaardeerd dat de trainers zelf veel praktijkervaring hadden en het vak inhoudelijk uitstekend beheersten. Een referent zegt: “Ik vond de docenten sterk vaardig. Ze stonden echt gemotiveerd en enthousiast les te geven. Ze waren ook goed in staat om de stof te brengen; ik ging altijd geïnspireerd naar huis.” Verschillende referenten vertellen dat er gedurende iedere bijeenkomst een ander onderwerp besproken werd door een andere opleider. Zij geven aan dat de vaardigheden van deze opleiders van persoon tot persoon verschilden, maar dat het niveau altijd goed genoeg was. Wat de referenten ook is opgevallen is de toegankelijkheid van de trainers. Deze stelden zich bereikbaar op in de pauzes en na afloop van de bijeenkomsten. Bovendien stelden zij hun contactgegevens beschikbaar voor eventuele vragen na afloop van de opleiding. Al met al is men goed te spreken over de tijd en aandacht die er beschikbaar was voor het beantwoorden van vragen en het geven van feedback.

Trainingsmateriaal

Een ruime meerderheid is tevreden over het trainingsmateriaal dat SRM bij de besproken trajecten verzorgde. In de meeste gevallen bestond dit uit de presentatie die de deelnemers zelf konden downloaden en uit boeken die zij tevoren dienden aan te schaffen. Op enkele uitzonderingen na vond met het materiaal goed van toepassing en prettig leesbaar. Verschillende referenten merken wel op dat niet alle verplicht gestelde boeken zijn gebruikt. Eén van hen voegt daar aan toe dat er verwacht werd dat de deelnemers een weliswaar aanbevolen, maar niet verplicht gesteld boek wel lezen. “De communicatie hierover was niet duidelijk”, zegt hij erbij. Hij is tevreden noch ontevreden over het materiaal omdat hij vond dat het niet goed aansloot op de lessen en dat het bovendien wat te summier en oppervlakkig was. Een tweede referent komt tot dezelfde score omdat het materiaal uit losse, zelf te downloaden onderdelen bestond en er geen ingang op het geheel beschikbaar was. Daardoor is het niet makkelijk bruikbaar als naslagwerk. Eén deelnemer is erg goed te spreken over de hand-out die hij voor iedere bijeenkomst ontving, vooral omdat deze uitstekend kon dienen als samenvatting van de stof ten behoeve van het leren van het examen.

Accommodatie

De kwaliteit van de trainingsaccommodatie die SRM bood stemt alle respondenten tevreden. Men laat weten dat de locaties goed te bereiken waren met het openbaar vervoer en/of per auto. In het laatste geval was er voldoende parkeergelegenheid beschikbaar. Enkele geïnterviewde deelnemers hebben gebruik gemaakt van een overnachtingsmogelijkheid. Zij zijn goed te spreken over de kamer en de voorzieningen. De catering is bij alle referenten goed in de smaak gevallen. “De lunch was echt fantastisch, we keken daar iedere keer erg naar uit!”, zegt een van hen. Een respondent tekent nog wel aan dat hij de grote examenhal in Nieuwegein als onprettig ervaren heeft, onder meer vanwege de kwaliteit van het licht.

Natraject

Een meerderheid van de besproken opleidingen is afgesloten met een examen, al dan niet aangevuld met een in te leveren scriptie. Eén respondent kan nog niet oordelen over het natraject omdat hij hier nog mee bezig is. Veruit de meeste resterende referenten zijn tevreden over de gang van zaken rondom de examinering. Soms werd het examen afgenomen door SRM zelf en in andere gevallen door een externe organisatie, bijvoorbeeld door NIMA. Alhoewel hij zelf geslaagd is vond één referent het door SRM samengestelde en uitgevoerde mondelinge examen te moeilijk. Hij wijst op het lage slagingspercentage voor deze opleiding en raadt SRM aan om de lat wat lager te leggen. Een tweede referent is tevreden noch ontevreden over dit onderdeel omdat de diploma-uitreiking pas enkele maanden na het afronden van zijn opleiding plaats zal hebben bij de examinerende instantie, zonder dat SRM daar nog bij betrokken is. Hij vindt het jammer dat hij daardoor zijn groepsleden niet meer zal ontmoeten. Andere referenten spreken van een feestelijke diploma- of certificaatuitreiking, soms alleen met de groepsleden, soms met familie erbij en soms met meerdere groepen tegelijk. “Het was echt leuk geregeld, met champagne, een live band en lekkere hapjes”, zegt één van hen bijvoorbeeld. Vier referenten hebben een bewijs van deelname ontvangen na afronding van het gevolgde traject. Gevraagd naar of er een eindevaluatie is geweest voor hun training/opleiding antwoorden de meeste referenten dat hen na iedere bijeenkomst gevraagd is om een evaluatieformulier in te vullen, ook na de laatste, maar dat er niet een specifieke eindevaluatie is geweest. Twee respondenten vertellen dat er tijdens de laatste bijeenkomst een mondelinge evaluatie in de groep heeft plaatsgevonden. Eén referent heeft zijn naam vermeld op het evaluatieformulier en heeft er tevergeefs op gerekend dat SRM contact met hem zou opnemen naar aanleiding van zijn feedback. Verschillende respondenten laten tot slot weten dat hen expliciet door één of meer trainers is aangeboden dat zij, ook nu hun traject is afgerond, nog contact mogen opnemen als zij een vraag willen stellen.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van SRM is de overgrote meerderheid van de referenten tevreden tot zeer tevreden. In het algemeen is men tijdig geïnformeerd en was de gang van zaken rondom de trajecten goed geregeld. Eén referent is echter tevreden noch ontevreden over dit onderdeel. Hij zegt: "Waar zaken niet standaard waren ging het vaak niet goed. Als een docent uitviel dan kregen we dat bijvoorbeeld soms niet, of pas laat te horen. Bovendien werd het materiaal niet altijd goed in het portaal gezet." Twee anderen hebben ook een aanmerking. Eén van hen vertelt dat het secretariaat soms foutjes maakte, maar dat even bellen dan voldoende was om die te herstellen. De tweede heeft meegemaakt dat een opleider niet kwam opdagen omdat hij dacht dat de bijeenkomst in een andere stad zou plaatsvinden. Bovendien heeft hij zelf veel moeite moeten doen om gemiste lessen te kunnen inhalen en daarbij lang op reacties op zijn verzoeken moeten wachten. De overige referenten die contact hebben gezocht met het secretariaat hebben ervaren dat het goed bereikbaar was per telefoon en e-mail en adequaat reageerde op vragen en verzoeken van hun kant. Veel respondenten hebben de factuur zelf niet in handen gehad. Zij die hem wel hebben gezien laten weten dat deze netjes overeenkwam met de prijsopgave vooraf. De geïnterviewde deelnemers hebben de impressie dat SRM open staat voor hun feedback, Dit vooral op basis van de frequent toegestuurde evaluatieformulieren. Eén van hen zegt: "SRM zal er ongetwijfeld wat mee doen, maar dat wordt niet teruggekoppeld. Misschien kunnen ze contact opnemen als een formulier heel kritisch is ingevuld."

Relatiebeheer

Eén referent heeft geen zicht op het relatiebeheer van SRM. Hij vindt het nog te vroeg om daarover te oordelen; ten tijde van het gesprek was zijn opleiding nog niet helemaal afgerond. De overige respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. Een kleine meerderheid laat weten zich te hebben afgemeld voor de nieuwsbrief en heeft dan ook niets meer gehoord sinds de afronding van het besproken traject. Via LinkedIn en Facebook krijgen enkele van hen nog wel wat informatie. De rest ontvangt af en toe een nieuwsbrief per e-mail en is tevreden over de frequentie en de inhoud daarvan. Eén van hen vult aan: "Af en toe zijn er Goeroebijeenkomsten over leuke, vakinhoudelijk interessante onderwerpen. Daar kan je dan vrijblijvend aan deelnemen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-prestatieverhouding van de gevolgde trainingen zijn veruit de meeste de respondenten tevreden, in meerderheid zelfs zeer tevreden. "Het was de prijs wel waard" en "Ik heb echt veel handvatten voor mijn dagelijkse werkpraktijk gekregen; de prijs was zeker goed", wordt bijvoorbeeld gezegd. Eén respondent is tevreden noch ontevreden over dit onderdeel. Hij zegt: "Het was zeker geen weggegooid geld. SRM had goede docenten en er waren veel colleges, met een goed verzorgd weekend erbij. Maar toch, ik vond de opleiding iets te oppervlakkig. Achteraf weet ik niet of ik het weer zou doen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Op één na alle respondenten laten weten dat het doel hebben gehaald dat zij met de gevolgde opleiding voor ogen hadden. Zij zouden SRM aanbevelen aan anderen. Al met al zijn de referenten zonder uitzondering tevreden over de opleidingen met open inschrijving die ze onlangs bij SRM volgden. Veertig procent geeft deze opleider hiervoor zelfs de hoogst mogelijke score. Eén van hen zegt hier nog: "Het was een verrassende opleiding en bovendien ging het verder dan alleen vakinhoudelijke aspecten: je hebt er ook persoonlijk echt iets aan. Ik vind SRM daarnaast een leuke organisatie, ik zie dat ze in beweging zijn en zoekende naar meer variatie aan opleidingen."

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 SRM Marketing & Communicatieopleidingen op 19-09-2018.

Algemeen

SRM is hét opleidingsinstituut voor beginnende én ervaren professionals in marketing, online-marketing, marketingcommunicatie en communicatie. In opleidingen van SRM staan competenties en vaardigheden centraal die deelnemers aantoonbaar beter laten presteren in hun huidige functie. 'Live cases', waarbij een actuele case deelnemers prikkelt om zelf tot een oplossing te komen, bieden strategische uitdaging én verdieping in een volgende stap in de carrière van de professional. De opleidingen bestaan uit kennis- en vaardigheidscomponenten die cursisten direct kunnen toepassen in hun eigen dagelijkse werkpraktijk. SRM hanteert het principe dat de individuele competenties en vaardigheden die een cursist wil ontwikkelen, centraal staan. Dat verhoogt tevens het resultaat van de opleidingen en zorgt eveneens voor een optimaal leerrendement. De SRM methode is dan ook gericht op het verbinden van professionals uit de praktijk aan het onderwijsleerproces en het verbinden van kennis en inzichten aan praktische vaardigheden. Veel opleidingen staan dan ook in het teken van 'Know It!' en 'Do It!'. Het gesprek vond plaats met de heer J. van der Stam (directeur) en de heer R. van Midde (marketingmanager).

Kwaliteit

Al meer dan zestig jaar is SRM specialist in opleidingen op bovengenoemde vakgebieden. Dat succes is mede te danken aan de expertise van de trainers en docenten die SRM aan zich heeft weten te binden. Bij de open opleidingen wordt er uitgebreid aandacht besteed aan het voortraject zodat verwachtingen aan de voorkant direct goed gemanaged kunnen worden. Advisering van de potentiële deelnemer leidt er dan ook toe dat hij een opleiding kiest die het beste aansluit bij zijn wensen en die van de organisatie waarbinnen hij werkzaam is. SRM opleidingen staan in het teken van prestatie, onder meer via 'Live Cases' met een competitief element, praktijkgerichtheid, via action learning, en inspiratie, onder andere door deelnemers vanaf het begin in de actieve leerstand te zetten. Een belangrijk kenmerk is in de kern genomen het prikkelen van de zintuigen. De circa tweehonderd docenten zijn vaak al langere tijd aan SRM verbonden, zijn gecertificeerd en kunnen vaardig schakelen op praktijksituaties. De programmamanagers onderhouden het contact met de docenten zodat bijeenkomsten aan de voor- en achterkant nauwgezet gemonitord worden. Train-de-trainer programma's sluiten aan op de individuele leerbehoefte van de docenten zodat zij gestimuleerd en ondersteund worden in hun verdere professionalisering. Evaluaties met cursisten vormen de basis voor meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

Bij alle opleidingen van SRM staat het persoonlijk contact centraal waarbij gebruik wordt gemaakt van ervaringsleren. Actieve werkvormen vormen dan ook een belangrijk onderdeel binnen de trajecten omdat hiermee het leerrendement wordt verhoogd en het geleerde beter beklijft. Binnen de opleidingen hanteert SRM het principe van intensieve begeleiding van de individuele deelnemer, bijvoorbeeld door coaching maar ook door mentorschap. De inhoud van de opleidingen wordt zorgvuldig getoetst aan veranderende vraagstellingen vanuit de markt zodat deze worden gevoed met de meest actuele informatie waardoor aansluiting bij maatschappelijke ontwikkelingen gegenereerd kan worden. Tevens kijkt SRM nadrukkelijk naar de nieuwe digitale middelen die ter ondersteuning in het leerproces van toegevoegde waarde kunnen zijn en daar waar mogelijk dan wel noodzakelijk worden geïncorporeerd. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van SRM voor de komende periode voor opleidingen binnen het open aanbod dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Mede dankzij het feit dat deelnemers eigen casuïstiek kunnen inbrengen en/of opdrachten in hun eigen praktijk moeten uitvoeren, wordt een vloeiende transfer van het geleerde bewerkstelligd naar de werksituatie. Mede hierdoor weet SRM de stijgende lijn binnen de Cedeo klanttevredenheidsonderzoeken door te zetten. Tot slot dient vermeld te worden dat SRM recent is toegetreden tot de NCOI-groep waarbinnen zij als apart label op het gebied van marketing, marketingcommunicatie, communicatie en onlinemarketing specialist zal gaan opereren.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu