

Klanttevredenheidsonderzoek

Secretary Management Institute

28-08-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Secretary Management Institute 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
Voortraject②				60%	30%
Opleidingsprogramma③				40%	50%
Uitvoering		10%		30%	60%
Opleiders			20%	20%	60%
Trainingsmateriaal④				40%	40%
Accommodatie⑤					10%
Natraject		10%		50%	40%
Organisatie en Administratie⑥		10%		50%	30%
Relatiebeheer⑦				50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧		20%	10%	30%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		10%		40%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geen score.
 ③ Eén referent geen score.
 ④ Twee referenten geen score.
 ⑤ Negen referenten geen score.
 ⑥ Eén referent geen score.
 ⑦ Twee referenten geen score.
 ⑧ Twee referenten geen score.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door Secretary Management Institute (hierna te noemen SMI) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Voor vrijwel al deze respondenten geldt dat zij tevreden tot zelfs zeer tevreden zijn over de manier waarop SMI het voortraject vormgeeft. Zij spreken over gesprekken waarin er goed werd doorgevraagd, meegedacht en waar over en weer verwachtingen werden uitgesproken. Eén referent zegt hierover: "Ons bedrijf maakt al een aantal jaren gebruik van SMI, en we hebben goede ervaringen met hen. De trainers zijn goed en het is laagdrempelig. Wij zijn gewoon heel tevreden. Aan het eind van het jaar evalueren we onze wensen en plannen we een afspraak in. We kijken wat er beschikbaar is en soms laten we een training nog verder op maat maken. Ze denken goed met ons mee."

Een andere respondent vult aan: "Het programma was in eerste instantie te breed en is ingekort. Er is goed geluisterd naar onze wensen." Een derde referent deelt een vergelijkbare ervaring: "Via een nieuwsbrief zag ik deze opleiding. De titel sprak mij direct aan en vervolgens heb ik de inhoud bekeken. Er heeft een intake plaatsgevonden waarbij onze wensen zijn meegenomen. SMI heeft zelf ook ideeën en voorstellen gedaan, maar daarnaast was het ook mogelijk om tussentijds dingen aan te passen." De respondenten werken in een aantal gevallen al jaren samen met SMI, terwijl anderen hen hebben gevonden via nieuwsbrieven of internet. Eén referent heeft geen inzicht in het voortraject en opleidingsprogramma omdat zij in het begin nog niet betrokken was.

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma dat door SMI wordt verstrekt, zijn negen referenten zeer te spreken. Zij geven aan dat dit goed aansluit op de wensen en leerbehoeftes van hun organisatie. Verder wordt er hierbij verteld dat de offerte of het plan van aanpak er duidelijk uitziet en inhoudelijk ook klopt met wat er in de voorgesprekken is besproken. Een respondent benadrukt: "De uitnodigingen hebben wij allemaal op tijd ontvangen en deze waren duidelijk." Dit alles zorgt voor een goede score bij dit onderdeel; vrijwel iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over."

Uitvoering

Het merendeel van de referenten is tevreden over de manier waarop SMI de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht. Zestig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". De respondenten lichten toe: "Het was een leuke training met vooral ruimte voor eigen casussen en problemen waar we in de praktijk tegenaan liepen. De training was heel praktisch vormgegeven. We begonnen met de theorie en ik heb veel handige tools en tips gekregen. Er was voldoende diepgang. De groepsgrootte was ook goed, waardoor we voldoende tijd voor alles hadden." Een tweede referent vult aan: "Het was een interactief programma. De werkvorm bestond uit opdrachten die je moest inleveren en waar je dan feedback op kreeg. We moesten ook op elkaar feedback geven. Je moest opdrachten individueel maken, maar ook klassikaal. Er werden filmpjes getoond en je kon je eigen casus indienen." Een derde respondent zegt: "De diepgang was onverwacht maar positief en het heeft mij echt veel opgeleverd. Bij één oefening werd mij direct duidelijk waar mijn aandachtspunten en ontwikkelpunten lagen. Ik heb daar nog vaak aan moeten terugdenken." De ontevreden referent onderbouwt dit als volgt: "Het was een grote groep waarbij veel onderling werd gepraat. De docent had de groep niet in de hand. Daarnaast was de groep divers qua ervaringsniveau. Een deelnemer stelde een vraag en de beantwoording duurde een uur. Dat was voor mij niet interessant; ik had liever wat meer tips en tricks gehad. Ook ontbraken de logische opbouw en handigheidjes."

Opleiders

Net als over het vorige onderdeel zijn zestig procent van de referenten zeer tevreden over de opleiders/trainers die door SMI worden ingezet, en twintig procent is tevreden. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid goed laten zien. Eén respondent geeft aan: "De docenten zijn zeer prettig en laagdrempelig. Er is vooral geen vraag te stom." Een ander benadrukt: "Een heel prettig persoon, heel open, die iedereen er ook bij betrok, en de informatie goed kon overbrengen." Een derde referent merkt op dat de trainer "goed op de groep inspeelde en de vragen beantwoordde." De praktijkvoorbeelden die opleiders geven, worden ook gewaardeerd, waarbij een referent zegt: "De trainster is echt goud waard. Haar voorbeelden maakte het heel sprekend maakt en heeft volgens mij daardoor ook meer impact." Daarnaast voegt iemand toe: "Leuke trainer. Op een natuurlijke manier gaf hij les, maakte ook grapjes. Het was laagdrempelig en je deed de training echt voor je plezier met zijn begeleiding." Twee referenten die noch tevreden noch ontevreden waren, lichten hun ervaring als volgt toe. Een van hen zegt: "Het was een leuke docent; ze begreep het goed. Ze vond het alleen moeilijk om te schakelen qua niveauverschillen, en daardoor hebben bepaalde onderdelen niet plaatsgevonden." Een andere respondent heeft een soortgelijke ervaring gehad: "De docent was een lief en gepassioneerd mens. Volgens mij deed ze het voor de eerste keer en was ze verkeerd geïnformeerd over wat ze moest doen. Ze hield de groep niet in de hand."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door SMI wordt verschaft, ziet er volgens een grote meerderheid van de ondervraagde deelnemers “netjes” en “goed verzorgd” uit. Het materiaal verschilt per opleiding en omvat presentaties, boekjes, een online leeromgeving, links naar relevante websites en ook een muismat met sneltoetscombinaties. Twee referenten hebben ofwel geen gebruik gemaakt van het materiaal, ofwel hebben zij hier geen zicht op. Zij onthouden zich om die reden van het geven van een mening over dit onderwerp. De overige respondenten zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over het materiaal dat door SMI wordt verstrekt. Enkele citaten illustreren deze tevredenheid. Eén respondent zegt dat “het trainingsmateriaal makkelijk beschikbaar was via een online leeromgeving waar opdrachten en voorbeelden stonden. Je kon je eigen vragen uploaden. Ik heb een deel nog uitgeprint en dat gebruik ik wel.” Een andere respondent merkt op: “We kregen stencils en ook informatie via de app. Dat is allemaal prima. Ze gebruikt het zelfs nog wel eens als naslagwerk. Toevallig heeft ze laatst nog een doorgebladerd.” Een derde referent voegt toe dat “de muismat met allerlei sneltoetscombinaties erop regelmatig wordt gebruikt.”

Accommodatie

Negen van de tien referenten hebben een opleiding in company gevolgd en hebben om deze reden geen waardering gegeven voor de accommodatie. Eén respondent is zeer tevreden over de accommodatie: “De locatie was goed bereikbaar en alles was goed verzorgd.”

Natraject

Het natraject stemt de meeste referenten tevreden tot zeer tevreden. De training werd afgesloten met een evaluatie en de deelnemers ontvingen een certificaat. Enkele reacties illustreren deze tevredenheid. Eén respondent merkt op: “Alle deelnemers ontvangen in het natraject een deelnamecertificaat. De deelnemers moeten de opdrachten zelf uitvoeren en herhalen. Ze kunnen na afloop online vragen stellen aan de docent. Soms worden er vervolgopleidingen aangeboden. De opleiding heeft ons vooral snelheid en efficiëntie gebracht door alle geleerde trucjes en oefjes.” Een tweede referent vertelt “In het natraject was er een eindopdracht die werd besproken. De feedback werd op een goede maar kritische manier gegeven. Uiteraard was er een certificaat. Je kon de docent nog bereiken via de e-mail. Het resultaat van de training voor mij is dat het echt een verandering heeft gebracht in mijn schriftelijke communicatie; ik deel beter in en werk met kopjes, wat het leesbaarder maakt.” Ook benoemt een respondent: “We hebben zelf nog terugkomdagen ingekocht, wat heel fijn was om verder te praten. Een tip voor andere klanten is dat zo’n terugkomdag heel waardevol en verstandig is om in te kopen.” Eén referent is echter ontevreden en geeft daarbij de volgende toelichting: “We kregen certificaten, maar er stonden allerlei taalfouten in. Dat is wel gecorrigeerd.”

Organisatie en Administratie

Uit de reacties van de referenten blijkt dat de administratieve en organisatorische zaken bij SMI over het algemeen goed geregeld zijn. Acht referenten hebben aangegeven dat zij op dit vlak geen problemen hebben ondervonden. Eén respondent kan geen beoordeling geven wegens onvoldoende inzicht in de organisatie en administratie. Daarnaast is er één referent die ontevreden is, zoals blijkt uit de volgende opmerking: “Ik heb later nog contact opgenomen per mail met SMI omdat ik echt niet tevreden was over de training, maar ik heb geen reactie gekregen.”

Relatiebeheer

Niet alle referenten hebben zicht op het relatiebeheer van SMI. Degenen die hier wel een oordeel over hebben, vinden dat dit in orde is. Eén referent vertelt: “Ik krijg het opleidingsaanbod binnen met een prima frequentie. Soms kijk ik er snel naar en soms belandt het in de prullenbak, maar het is goed te weten dat er weer een volgende komt.” Een ander vult aan: “Ik heb buiten de training om niet veel contact, maar ik weet SMI wel te vinden als het nodig is. Ik ontvang nieuwsbrieven en uitnodigingen en vind het opleidingsaanbod heel divers. We doen ook aan ‘cherry picking’ qua sprekers hier intern.” Een derde referent zegt: “Ik ontvang heel regelmatig nieuwsbrieven. Niet veel, maar ik open ze als het me interesseert.” Tot slot geeft een referent aan: “Ik heb vaste afspraken met mijn contactpersoon. Ze zijn toegankelijk, denken goed mee en schakelen snel.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De helft van de referenten vindt de prijs-kwaliteitverhouding “prima” of “goed”. Eén respondent geeft echter aan dat de prijzen voor bepaalde sectoren aan de hoge kant zijn, terwijl een andere referent zegt: “Ik vind het wel prijzig, maar je krijgt wel waar voor je geld. Of het marktconform is, kan ik niet beoordelen, want zij zijn eigenlijk de enige aanbieder in de markt.” Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding en spreken daarom geen waardering uit. De referenten die ontevreden zijn of neutraal tegenover de prijs-kwaliteitverhouding staan, onderbouwen dit als volgt: “De prijs-kwaliteit van deze opleiding klopt wel naar mijn mening. Ik ben wel van mening dat zij soms te hoge prijzen vragen voor een programma dat onvoldoende maatwerk biedt. Om deze reden is het bij ons wel eens afgeketst.” Een ander vult aan: “De opleidingen zijn veel te duur.” Een derde respondent vertelt: “De prijzen weerhouden mij vaak om deel te nemen aan opleidingen die mij wel aanspreken. Voor de non-profitsector waarin ik werk, zijn dit hele grote bedragen. SMI lijkt wel een monopolie positie te hebben.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van SMI blijkt over het algemeen een grote tevredenheid onder de respondenten. Als sterke punten van SMI worden specifiek genoemd: “Zij weten goed het niveau in te schatten dat nodig is en de docenten spelen hier goed op in,” “de certificaten zijn erkend, wat secretaresses kunnen gebruiken op hun cv en LinkedIn,” “de cursussen zijn echt gericht op de praktijk,” en “de kennis van de docent. Hij brengt vernieuwende informatie.” Eén respondent is ontevreden en verwoordt dit als volgt: “Ze zouden veel meer naar de inhoud van het programma moeten kijken. Ik heb binnen het bedrijf geadviseerd om deze opleiding uit het aanbod te halen. Ik zou hen ook niet aanbevelen aan anderen.”

De overige referenten zouden SMI wel bij derden aanbevelen, soms met de volgende kanttekening: “Of ik hen zou aanbevelen aan anderen hangt volledig af van wat ze zoeken.”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	40%	40%
Opleidingsprogramma			10%	40%	50%
Uitvoering		10%	20%	30%	40%
Opleiders			10%	30%	60%
Trainingsmateriaal③		10%	10%	30%	40%
Accommodatie			10%	20%	70%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie④			10%	30%	30%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤		30%	10%	30%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			20%	70%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geen score.
 ③ Eén referent geen score.
 ④ Drie referenten geen score.
 ⑤ Eén referent geen score.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar diverse trajecten verzorgd door het Secretary Management Institute (hierna SMI) hebben tien referenten, waaronder tien deelnemers en zeven opdrachtgevers, hun medewerking verleend. Vrijwel alle respondenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de manier waarop SMI het voortraject vormgeeft. Sommige referenten hadden in het verleden al opleidingen gevolgd bij SMI of hadden de opleiding gevonden via folders, nieuwsbrieven of online zoeken. Eén referent geeft aan geen inzicht te hebben in het voortraject en heeft om deze reden geen waardering gegeven. Eén respondent vertelt dat SMI een uitgebreid aanbod heeft en regelmatig flyers en magazines verstuurt, waardoor zij de cursus eenvoudig kon vinden en boeken op aanbeveling van een collega. Een andere referent benoemt: "Ik heb de opleiding gekozen via het leerportaal van mijn werkgever, omdat ik mij elk jaar wil ontwikkelen." Daarnaast zegt een derde respondent: "Ik heb op Google gezocht naar een specifieke opleiding en kwam toevallig op de site van SMI terecht. Het leek mij een leuke cursus. De inschrijving verliep goed en snel. Ik heb nog gebeld in verband met wat vragen die goed zijn beantwoord, en ik heb een bevestiging ontvangen van mijn inschrijving." Een andere referent deelt: "Ik kreeg folders in de bus en daar stond een opleiding in die naar wens was. Het sloot goed aan bij wat ik wilde."

Eén respondent geeft echter een neutrale score vanwege problemen met de inschrijving. Zij vertelt: "Via Google zocht ik naar een opleiding die het beste zou passen bij mijn wensen. Deze opleiding paste geheel bij wat ik zocht qua onderwerp, locatie en duur, en omdat er geen examen aan vast zat. De inschrijving was echter heel rommelig; het leek wel Murphy's law: elke keer ging er iets mis bij SMI. Het was heel onhandig hoe het allemaal ging."

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma dat door SMI werd verstrekt, zijn bijna alle referenten positief. Ze gaven aan dat het goed aansloot op de wensen en leerbehoeftes van hun organisatie. Het programma ziet er duidelijk uit, zoals één referent toelichtte: "Het opleidingsprogramma was eenvoudig te downloaden. Alles stond erin en als je vragen had, kon je deze heel makkelijk stellen en werden ze snel beantwoord." Een andere respondent merkte op dat er aanvankelijk enkele fouten in het programma zaten, maar dat deze snel werden hersteld nadat zij ze had doorgegeven. De referent die noch tevreden noch ontevreden was, vertelde dat het programma weliswaar goed op papier stond, maar niet aansloot bij wat er in de uitvoering werd behandeld.

Uitvoering

De uitvoering wordt door de referenten wisselend beoordeeld, variërend van ontevreden tot zeer positief. De tevreden respondenten waren vooral te spreken over de concrete tips en inzichten die ze kregen, evenals de mogelijkheid om te oefenen en de uitwisseling binnen de groep. Eén van hen merkt op: "Ik heb allerlei handigheidjes ontvangen en het was goed dat je je eigen laptop kon meenemen zodat je dingen direct in de praktijk kon brengen. De groepsgrootte was prima en iedereen kon zijn eigen casus inbrengen." Een andere respondent vult aan: "Het tempo was hoog, wat voor mij uitdagend was, maar ik heb veel aantekeningen gemaakt om alles beter te onthouden. De werkvormen waren divers en leuk, met oefeningen in groepjes en ervaringsverhalen van de docent." Een andere referent zegt: "Het was een mix van zenden en opdrachten en je kon je eigen casus inbrengen. Bij de eindpresentatie was er ook een stukje intervisie. Het was leuk dat het met een groep was, zodat je verhalen van collega's kon horen, wat een nieuwe blik gaf." Toch is niet iedereen volledig tevreden. Een deelnemer geeft aan: "De uitvoering was voor 90% naar verwachting. De overige 10% viel tegen omdat er weinig aandacht was voor de link naar mijn werkveld. In het opleidingsprogramma stond dit wel vermeld." Respondenten die een neutrale houding hebben, geven aan dat de uitvoering naar verwachting was, maar dat er verbeterpunten waren. Eén van hen zegt: "Ik heb voldoende handvatten gekregen. Het enige nadeel was dat het naar mijn mening te lang duurde; sommige onderwerpen hadden ook in één dag behandeld kunnen worden, er werd echt te ruim de tijd voor genomen." Een andere referent vult aan: "Het was een leuke opleiding, maar er werd veel oud materiaal gebruikt. Actuelere voorbeelden spreken meer tot de verbeelding. Er zijn geen tussentijdse evaluaties gehouden en ik vond het lastig om terug te geven dat niet alles voldeed aan mijn verwachtingen. Omdat het een meerdaagse cursus was, had ik in begin steeds het idee dat het nog zou komen." De respondent die ontevreden is, had verwachtingen die niet volledig werden ingelost: "De uitvoering had ik meer praktisch verwacht. Nu kreeg ik veel details over één deel van het traject, maar niet over wat daaraan voorafgaat. Het was niet duidelijk beschreven in het opleidingsprogramma dat dit zou ontbreken."

Opleiders

De meeste referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiders en trainers die door SMI worden ingezet. Hieronder volgen enkele citaten die deze tevredenheid goed illustreren, soms met een kritische noot. Eén respondent geeft aan: "De docent was heel geduldig in het uitleggen van theorieën en het toelichten met allerlei voorbeelden. Hij ging niet te snel en als er geen tijd was, werd het de volgende les weer opgepakt." Een andere referent merkt op dat "de opleider veel kennis had, maar na een paar dagen was ik wel een beetje verzadigd. Soms vond ik zijn uitleg te hoogdravend, wat het moeilijk maakte om te volgen en me af en toe irriteerde." Ook is er lof voor een docent die "goed kon vertellen en de groep aan haar lippen liet hangen. Ze deed dit heel enthousiast en was ook een ervaringsdeskundige. Haar verhalen vond ik heel interessant." Een ander zegt dat "ze duidelijke en handige tips gaf, vooral gericht op de praktijk." Toch zijn er ook enkele kritische noten.

Zo vertelt een respondent: “De docent ging razend snel door de stof heen. Het was vrij saaie stof en uiteindelijk bleef niet alles goed hangen bij mij. We deden veel groepsopdrachten samen en persoonlijke casuïstiek werd behandeld. Dit leidde vaak af van het hoofdonderwerp, waardoor ik minder leerde dan verwacht. Hoewel het ook interessant was om dingen van andere organisaties te horen.” Eén referent met een neutrale score merkt op dat “de opleider veel kennis had over het vakgebied, maar bij bepaalde onderdelen werd onvoldoende uitleg gegeven. Daarover zijn wel vragen gesteld, maar ze ging er niet diep genoeg op in naar mijn mening.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door SMI is verschaft, zag er volgens een grote meerderheid van de ondervraagde deelnemers goed verzorgd uit. Een van de tevreden respondenten legt uit: “In de online omgeving stonden allerlei opdrachten, artikelen, Excel-lijsten en tools klaar. Het werkte allemaal goed. Als er een mail binnenkwam, kreeg ik een bericht in mijn mailbox.” Een andere referent voegt hieraan toe: “Je kreeg vooraf toegestuurd wat er ging gebeuren. Thuis kon je alvast opdrachten maken en hier later verder aan werken. Ik gebruik het zelf nog af en toe als naslagwerk.” Eén respondent is noch tevreden, noch ontevreden en gaf daarbij de volgende toelichting: “De materialen in de online leeromgeving waren goed. Je kon je voorbereiden, maar het meeste werd in de les behandeld, wat prettig was gezien het aantal uren dat ik werk. Ik heb de presentaties gedownload, maar eerlijk gezegd niet meer ingezien. Ik zou het zelf ook prettig vinden als ik het in boekvorm zou krijgen, een syllabus, maar aan de andere kant is dat niet meer van deze tijd.” De referent die ontevreden is, onderbouwt dit als volgt: “Het bevatte oud materiaal. Het gedateerde materiaal haalde het niveau van de cursus naar beneden.” Daarnaast heeft één respondent geen score gegeven omdat er geen sprake was van trainingsmateriaal.

Accommodatie

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie, hoewel er soms een kanttekening wordt geplaatst. De respondenten vertellen dat “het een mooie centrale locatie is, de zalen goed zijn en de catering uitstekend is.” Maar één referent voegt toe dat “de treinen niet altijd op tijd rijden, waardoor de bereikbaarheid niet optimaal is.” Een andere respondent merkt juist op dat “de locatie goed bereikbaar was per trein,” hoewel “de bewegwijzering in het gebouw niet helemaal juist was, waardoor mensen te laat kwamen.” Daarnaast was “de kleinere zaal op de tweede dag wat te knus.” Eén referent onderbouwt haar neutrale score met het volgende deels positieve citaat: “De accommodatie was goed bereikbaar per trein. Als je voor de auto kiest, ben je veel geld kwijt aan parkeerkosten.” Ze miste “een gewoon kopje thee en een lekker koekje erbij” en vond “de omgeving sober en het had wat knusser gemogen, vooral de uitstraling van het gebouw door het kleurgebruik en de sobere inrichting.” Toch geeft ze aan dat “de lunch goed was” en dat je “zelf kon kiezen wat je wilde.”

Natraject

Het natraject stemde de referenten tevreden tot zeer tevreden. De training werd vaak afgesloten met een evaluatie. Eveneens ontving men een certificaat en soms een vorm van nazorg. Enkele reacties van de respondenten: “Er zijn tussentijdse evaluaties geweest en ook een online eindevaluatie. Ik heb een certificaat ontvangen. Bij vragen kan ik hen altijd per mail of telefonisch bereiken. Ook worden er diverse opleidingen aangeboden via nieuwsbrieven. De opleiding heeft mij meer inzicht en handvatten gegeven hoe het bij mijn werkgever werkt, maar ook bij andere bedrijven via de andere deelnemers. Het staat ook goed op mijn cv.” Een andere referent vult aan: “Het heeft mij meer verdieping op bepaalde vlakken gebracht en bevestiging dat bepaalde stappen en aanpakken die ik in het verleden had gedaan juist waren. Daarnaast vond ik de uitwisseling met andere cursisten heel leerzaam.” Een derde respondent zegt: “Op het laatst was er een rondje waarbij er gevraagd werd wat je ervan vond en of het gebracht heeft wat je verwachtte. Er was ook een groepsmail van medecursisten, maar daar is niet veel actie op geweest.” Een vierde referent merkt nog op: “We hebben een certificaat gekregen en nog een foto genomen. Er is geen vorm van nazorg geweest in de vorm van een terugkomdag, wat misschien wel goed zou zijn geweest. De cursus heeft me ertoe aangezet om uit te zoeken hoe bepaalde zaken bij ons bedrijf in elkaar zitten.”

Organisatie en Administratie

Drie respondenten hebben onvoldoende inzicht in de administratieve of organisatorische zaken en hebben om deze reden geen waardering gegeven. De overige referenten, op één uitzondering na, zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop SMI de organisatorische en administratieve taken uitvoert. Eén van hen merkte op: "Ze zijn altijd goed bereikbaar als je vragen hebt en reageren adequaat." Een ander voegde toe: "Alles is goed verlopen en je kunt zelfs de naam op de factuur aanpassen, zodat het goed gaat bij de boekhouding van mijn bedrijf. Dat vond ik erg prettig." Eén respondent, die noch tevreden noch ontevreden was, gaf aan dat het niet vlekkeloos verliep, maar dat er wel een oplossing is geboden.

Relatiebeheer

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop SMI het relatiebeheer onderhoudt. Het relatiebeheer wordt bij deze respondenten onderhouden door nieuwsbrieven, uitnodigingen, flyers en magazines. Meerdere referenten zeggen: "We vinden dit een prettige manier van contact onderhouden," hoewel sommigen ervoor kiezen geen nieuwsbrieven te ontvangen of de flyers overdadig vinden, waarbij ze aangeven dat deze vaak in de prullenbak belanden.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de geïnterviewden verdeeld in hun oordeel; hun meningen variëren van ontevreden tot zeer tevreden. Eén respondent heeft geen inzicht in de prijs-kwaliteitverhouding. Acht van de negen respondenten beschrijven de opleiding als prijzig. De ontevreden of neutrale respondenten zeggen dat "er echt een hoog prijskaartje aan zit," maar merken op dat zij de opleiding niet zelf hoeven te betalen en het "niet helemaal in verhouding" vinden. Ze noemen het onder andere "veel geld en dit kan ik bijna niet verantwoorden naar mijn werkgever" en "een dure cursus, zeker gezien het niet helemaal voldeed aan de verwachtingen." De tevreden geïnterviewden geven aan dat zij "de prijs-kwaliteitverhouding goed" vinden voor deze opleiding, hoewel ze toevoegen dat "de werkgever betaalt," maar ze "het zelf heel duur" vinden. Eén referent benoemt dat "de sprekers natuurlijk betaald moeten worden en het volgens haar ook wordt uitbesteed," maar desondanks vindt zij het "veel geld."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal trajecten van SMI blijkt een wisselende tevredenheid onder de respondenten. De referenten zijn vooral tevreden over de items natraject en relatiebeheer. De lagere waarderingen worden voornamelijk gegeven aan de items uitvoering en de prijs-kwaliteitverhouding. Als positieve punten van SMI worden nog specifiek genoemd: "Ik vind het sterk dat zij opleidingen aanbieden over relevante onderwerpen, zoals bijvoorbeeld AI." Een geïnterviewde merkt op: "Het is een prettig instituut dat opleidingen biedt die bij mijn functie passen." Een andere respondent voegt toe: "Ik waardeer vooral de uitwisseling van ervaringen met anderen. Hier haal ik het meeste uit." De referenten met een neutrale score merken het volgende op: "Inhoudelijk was ik niet tevreden over de cursus. De trainer was sympathiek, maar inhoudelijk niet goed. Ik zou deze opleiding niet aanbevelen aan anderen." Een ander zegt: "Ik ben niet heel tevreden omdat het niet volgens de verwachting was. Ik zou deze cursus in ieder geval niet aanbevelen, maar een meer praktische cursus heb ik inmiddels wel aanbevolen aan een collega." Veel referenten bevelen de opleidingen aan anderen aan maar plaatsen daarbij soms wel kanttekeningen in verband met hun eigen ervaringen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Secretary Management Institute op 28-08-2024.

Algemeen

Secretary Management Institute (SMI) is met meer dan 30 jaar ervaring een toonaangevend opleidingsinstituut voor ondersteuners, directiesecretaresses, officemanagers, managementassistenten en personal assistants. SMI heeft een groot en gevarieerd aanbod aan opleidingen, trainingen en congressen op het gebied van o.a. management, vakinhoud en persoonlijke vaardigheden. Dit bieden zij in samenwerking met derden zoals deskundige en aansprekende sprekers en docenten. Deze zijn als ambassadeurs en adviseurs van SMI het visitekaartje naar buiten toe. SMI is als zelfstandig merk onderdeel van Euroforum B.V. Het instituut benadert de betreffende doelgroep op een eigen manier die bij deze doelgroep past. Met een goed en persoonlijk advies helpt SMI bij het maken van de juiste keuze voor persoonlijke ontwikkeling, functiegroei of het verbeteren van een specifieke vaardigheid. De opleidingsadviseur brengt hiertoe de leerbehoefte en groeimogelijkheden in kaart. Dit onderzoek door Cedeo is gericht op zowel maatwerktrajecten als de open opleidingen.

Kwaliteit

SMI heeft voortdurend oog voor kwaliteit wat betreft inhoud en actualiteit. Een groot deel van de meer dan 60 opleidingen is op hbo-niveau. Binnen SMI zijn zo'n 8 mensen werkzaam, waarvan 2 business developers die verantwoordelijk zijn voor de opleidings- en congresconcepten. Zij doen research en vertalen nieuwe ontwikkelingen naar nieuwe opleidingen, waarbij de juiste timing van belang is. Voor een aantal branchegerichte opleidingen van SMI kunnen de deelnemers PE-punten halen. SMI werkt samen met freelance trainers en docenten. Zij zijn experts in hun vakgebied. Zij worden getoetst op hun trainerservaring en waar nodig ondersteund in didactische vaardigheden. Daarbij is aandacht voor omgaan met de doelgroep en een goede interactie neerzetten. De trainers zijn deskundig en hebben een grote mate van zelfstandigheid om trainingen vorm en inhoud te geven. Ook zijn zij verantwoordelijk voor het ontwikkelen van het trainingsmateriaal. Er is aandacht voor de dynamiek en de energie van de groep. In de open lijn worden de groepen met het oog daarop zorgvuldig samengesteld. Ook worden de externe locaties met zorg gekozen. Evaluaties zijn de graadmeter voor de kwaliteit van de opleidingen. SMI bespreekt het resultaat met de klant. Voor monitoring en vastlegging van de resultaten wordt onder meer een managementvolgsysteem gebruikt.

Continuïteit

SMI is toonaangevend in de branche. Het opleidingsinstituut blijft zeer relevant voor de doelgroep door in te spelen op trends en actualiteit en te focussen op de toekomst. Tijdens de coronacrisis is SMI versneld overgegaan op hybride lesvormen. Ook nu biedt SMI de combinatie van fysiek en online lesvormen aan om tegemoet te komen aan de behoefte van de klant. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van Secretary Management Institute voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

SMI is altijd alert op een goed contact met de klant. Zij kunnen en blijven snel schakelen vanuit de vraag: wat wil de markt? Binnen Euroforum is een marketingafdeling actief die SMI onder de aandacht brengt op social media. Maar ook worden er nieuwsbrieven verstuurd. Jaarlijks organiseert SMI een groot secretaressecongres met actuele sprekers. De inhoud van de trainingen, de kwaliteit van de sprekers en trainers en het actueel blijven, zijn onderscheidende factoren van SMI in de markt. Klanten weten deze kwaliteiten te waarderen, zo blijkt uit het onderzoek.

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