

# Klanttevredenheidsonderzoek

Samenwerkende Registeraccountants en Accountants-  
administratieconsulenten  
Educatie

03-04-2026



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Samenwerkende Registeraccountants en Accountants-administratieconsulenten vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

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

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

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

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

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

### 2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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				70%	30%
Opleidingsprogramma			10%	50%	40%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders			10%	50%	40%
Trainingsmateriaal②				50%	30%
Accommodatie③					
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer④				60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	60%	30%

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

② Twee referenten hebben geen inzicht in het trainingsmateriaal.

③ Tien referenten hebben geen inzicht in de accommodatie.

④ Een referent heeft geen inzicht in het relatiebeheer.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Het voortraject verloopt volgens de meeste respondenten gestructureerd en vertrouwd. Meerdere geïnterviewden geven aan dat zij al langere tijd met Samenwerkende Registeraccountants en Accountants-administratieconsulenten (hierna: SRA) samenwerken en vanuit die relatie jaarlijks bepalen welke maatwerktrainingen worden ingezet. Een referent vertelt dat deze specifieke cursus al vaker intern is aangeboden en goed aansluit op de behoeften. Daarbij merkt deze respondent op dat de inschrijving online verloopt en dat ongeveer twee weken voorafgaand aan de training contact wordt opgenomen door de docent voor afstemming over eventuele specifieke aandachtspunten. In dat contact wordt volgens de referent goed doorgevraagd, waardoor er nog maatwerk kan worden geleverd waar nodig.

Het afstemmen van wensen en verwachtingen vormt een terugkerend element in het voortraject. Een geïnterviewde beschrijft: “Er hebben twee à drie overleggen plaatsgevonden waarin wij onze wensen hebben besproken en zij de verschillende opties hebben toegelicht. Gezien de ervaring van onze groep hebben wij bewust gekozen voor een maatwerktraject, zodat de inhoud specifiek kon worden afgestemd op een ervaren doelgroep in plaats van op een gemêleerde groep met uiteenlopende niveaus.”

Verschuillende referenten geven aan dat er goed wordt geluisterd naar de organisatie en dat dit resulteert in een passende opzet voor de maatwerktrajecten. Soms speelt afstand een rol bij de keuze voor deze vorm, zoals een respondent zegt: “In de praktijk kiezen wij het liefst voor maatwerktrajecten. Dat heeft er vooral mee te maken dat wij anders met veel reistijd te maken krijgen.”

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma wordt door het merendeel van de respondenten als helder en zorgvuldig uitgewerkt ervaren. Een referent geeft aan: “Het programma is vooraf online beschikbaar en bevat duidelijke informatie over leerdoelen, kennisniveau en leerpunten.” Ook andere geïnterviewden geven aan dat het programma vooraf inzichtelijk is en dat de inhoud aansluit bij de verwachtingen, doordat deze duidelijk is vastgelegd.

Daarnaast beschrijven respondenten dat het programma vaak in afstemming tot stand komt. Een geïnterviewde vertelt: “Op basis van dat gesprek stellen zij direct een concreet programma op. Dat bespreken we telefonisch nog even door, passen het waar nodig aan en daarna accorderen we het.” Ook flexibiliteit binnen het programma wordt genoemd. Een respondent zegt dat de trainster het programma samenstelt en dat medewerkers zich inhoudelijk voorbereiden, waarbij het programma indien nodig op de dag zelf wordt bijgesteld.

Tegelijkertijd klinkt er ook een kritischer geluid. Een respondent met een neutrale beoordeling merkt op: “De inhoud van het programma valt afgelopen jaar helaas regelmatig tegen. De trainingen zouden sterker kunnen aansluiten op onze praktijk en ons team.”

### **Uitvoering**

De uitvoering van de trainingen krijgt van veel respondenten een positieve en inhoudelijke invulling, waarbij met name de afwisseling en interactie worden benadrukt. Een referent geeft aan: “De training bestond uit een combinatie van theorie en casuïstiek, en dat beviel goed. De cursus is onderdeel van een reeks trainingen. Als er iets speelt of opvalt, is er altijd ruimte om dat terug te koppelen aan de organisatie of trainer en dat wordt vervolgens ook opgepakt.” Een andere respondent beschrijft de opzet als gevarieerd en merkt op: “De uitvoering is afwisselend: de werkvormen bestaan doorgaans uit theorie, een of twee opdrachten, een filmpje of nieuwsbericht. Er wordt voldoende rekening gehouden met de verschillende kennisniveaus binnen de groep, bijvoorbeeld door meer af te wisselen met voorbeelden.”

Ook de aansluiting op de vraag vanuit de organisatie komt terug in de ervaringen. Een geïnterviewde zegt: “Vooraf moeten we opdrachten insturen. Tijdens de trainingdag kijken we daarop terug. Er is ruimte voor groepsopdrachten en interactie tussen de deelnemers, maar ook voor buitenactiviteiten.” De mate van interactie wordt door meerdere respondenten expliciet benoemd. Een respondent vertelt: “De training was zorgvuldig voorbereid en er was veel interactie binnen de kleine groep. De diepgang was passend bij het niveau van de deelnemers en sloot goed aan op hun ervaring.”

Tegelijkertijd plaatsen twee geïnterviewden kanttekeningen bij de aansluiting op de praktijk van andere trainingen die zij hebben gevolgd. Een respondent geeft aan dat voorbeelden soms te veel gericht zijn op grote organisaties, terwijl de eigen werkomgeving zich binnen het mkb bevindt. Een andere respondent, die vanuit een opdrachtgeversrol terugkoppeling ontvangt, merkt op: “Over het algemeen krijg ik terug dat de trainingen goed worden ontvangen,” maar signaleert daarbij dat in sommige gevallen wordt teruggekoppeld dat een training minder goed aansluit bij de praktijk of dat deelnemers weinig nieuwe informatie opdoen.

### **Opleiders**

De opleiders worden positief beoordeeld, waarbij met name de vakinhoudelijke kennis en praktijkervaring worden benadrukt. Een referent vertelt: “De docent kon het lesmateriaal goed overbrengen en sloot aan bij de wensen en het niveau van de groep.” Een andere respondent merkt op: “Wat ik vooral sterk vind, is zijn inlevingsvermogen. Hij begrijpt echt wat er binnen onze organisatie speelt en kan de inhoud daarop afstemmen.” Ook een andere geïnterviewde beschrijft dat er al langere tijd wordt samengewerkt met dezelfde trainster, die de organisatie goed kent en “de vinger op de zere plek weet te leggen”.

Verschillende referenten benadrukken daarnaast de ervaring en expertise van de opleiders. Een respondent geeft aan dat de trainer een ervaren professional is met ruime praktijkkennis en vaktechnische expertise, waarbij de inhoud helder wordt uitgelegd en goed wordt gekoppeld aan de praktijk. Ook wordt genoemd dat trainers vragen vanuit de groep goed weten te beantwoorden. Tegelijkertijd wordt er door een respondent met een neutrale beoordeling een kritische noot geplaatst. Deze respondent merkt op: “De vakinhoudelijke kennis van de trainers is goed. Echter, niet alle trainers zijn didactisch even sterk. Sommigen lezen vooral af van slides, missen de juiste interactie met de groep en weten onvoldoende in te spelen op groepsdynamiek. Trainers met een onderwijsachtergrond weten dit vaak beter op een aantrekkelijke en interactieve manier over te brengen.”

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal wordt door de meeste respondenten als verzorgd en toegankelijk ervaren. Meerdere geïnterviewden vertellen dat materialen digitaal beschikbaar worden gesteld en eenvoudig te raadplegen zijn.

Ook de digitale leeromgeving zelf wordt benoemd. Een respondent merkt op dat deze overzichtelijk is en dat materialen en opdrachten goed terug te vinden zijn. Een andere geïnterviewde geeft aan dat het cursusmateriaal tijdig digitaal wordt klaargezet en dat de structuur van de omgeving duidelijk is. Daarnaast wordt de inhoud van het materiaal positief beoordeeld. Een referent beschrijft dat het trainingsmateriaal bestaat uit relevante literatuur die er verzorgd uitziet. Ook wordt genoemd dat presentaties verwijzingen naar praktijkmateriaal bevatten.

Tegelijkertijd worden er enkele aandachtspunten genoemd. Een respondent geeft aan dat de leeromgeving “iets overzichtelijker” zou mogen zijn. Daarnaast merkt een andere geïnterviewde op dat het materiaal soms laat beschikbaar komt, terwijl het wenselijk is dat deelnemers zich eerder kunnen voorbereiden. Tot slot geven twee respondenten aan dat er in hun situatie geen sprake was van trainingsmateriaal.

### **Accommodatie**

De trainingen vinden incompany of online plaats en zijn om deze reden niet meegenomen in de beoordeling.

### **Natraject**

Het natraject krijgt op verschillende manieren invulling, waarbij evaluatie, certificering en het toekennen van PE-punten vaste onderdelen zijn. Een referent licht toe: “Er wordt gewerkt met presentielijsten (tegenwoordig via een QR-scan, wat iets langer duurt). Op basis van aanwezigheid ontvangen deelnemers een certificaat, dat beschikbaar wordt gesteld in de leeromgeving en PE-punten. Daarnaast vindt er een evaluatie plaats, ingevuld door de deelnemers. Wij ontvangen hiervan een totaaloverzicht. Als er iets opvallends of belangrijks uitkomt, wordt er proactief contact met ons opgenomen.”

Soms is er meer ruimte voor reflectie en borging van leerpunten. Een respondent geeft aan: “Aan het einde van de training kijken we per persoon naar welke leerpunten we willen vasthouden en hoe we die meenemen naar het volgende jaar. Iedereen formuleert drie belangrijke ontwikkel- of aandachtspunten. Het is goed dat we daar bewust bij stilstaan, ook al merk je dat aan het einde van zo'n dag iedereen graag wil afronden.”

De mate van nazorg varieert per traject. Een geïnterviewde merkt op: “Er is geen actieve terugkoppeling of nazorg vanuit SRA, tenzij je daar zelf contact over opneemt.” Daarnaast geven respondenten aan dat in sommige gevallen een terugkomdag onderdeel is van het traject, die wordt ingezet als moment voor opfrissing en verdere verdieping.

Verder beschrijven respondenten dat er ruimte is om na afloop vragen te stellen en dat er in sommige gevallen vooruit wordt gekeken naar vervolgetrajecten. Een respondent vertelt dat er jaarlijkse contactmomenten plaatsvinden waarin zowel wordt teruggeblikt op het verloop van de trainingen als vooruit wordt gekeken naar de toekomstige invulling.

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie worden door de meeste respondenten als goed en zorgvuldig ervaren. Meerdere geïnterviewden geven aan dat processen soepel verlopen en dat communicatie helder is. Een referent zegt: "We hebben een vaste contactpersoon en werken al vele jaren goed samen." Ook andere respondenten bevestigen dat praktische zaken goed geregeld zijn. Een respondent merkt op: "Daar valt niets op aan te merken."

Tegelijkertijd wordt er een kritische kanttekening geplaatst door een respondent met een neutrale beoordeling. Deze geeft aan dat er soms sprake is van vertraging in de communicatie of bij het ontvangen van presentielijsten en dat de bereikbaarheid in vakantieperiodes minder is.

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer wordt door respondenten verschillend ervaren, waarbij een geïnterviewde vertelt geen vorm van actief relatiebeheer te ervaren. Tegelijkertijd beschrijven andere respondenten het contact als toegankelijk en professioneel, waarbij er wordt meegedacht wanneer er vragen of afstemmingsbehoeften zijn.

Meerdere respondenten benoemen dat zij via nieuwsbrieven en mailings op de hoogte worden gehouden van het cursusaanbod en relevante ontwikkelingen. Daarnaast worden jaarlijkse overlegmomenten en bijeenkomsten genoemd als onderdeel van het contact met de opleider. Verschillende geïnterviewden geven aan dat zij een vaste contactpersoon hebben, wat als prettig wordt ervaren. Een referent beschrijft: "Het contact verloopt meestal per mail en ik kan altijd vragen stellen."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door vrijwel alle respondenten die daar zicht op hebben, als positief beoordeeld. Meerdere geïnterviewden merken op tevreden te zijn over de verhouding tussen kosten en opbrengst.

Daarnaast wordt genoemd dat de prijsstelling marktconform is en dat er in sommige gevallen sprake is van korting, bijvoorbeeld via staffelafspraken.

Tegelijkertijd plaatst een respondent een nuance door aan te geven dat de kwaliteit per training kan variëren afhankelijk van de trainer, ondanks een marktconforme prijsstelling.

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

De algemene tevredenheid over de opleiding en samenwerking is overwegend positief. Meerdere respondenten geven aan al langere tijd samen te werken en dit als bevestiging te zien van hun tevredenheid.

Daarnaast worden verschillende sterke punten benoemd. Een referent vertelt: "SRA heeft een groot netwerk van deskundige docenten. Ze kunnen voor vrijwel elk onderwerp iemand inzetten die inhoudelijk sterk is en goed past bij de doelgroep," terwijl een andere respondent het inlevingsvermogen en de aansluiting op de vraag als belangrijke kwaliteiten noemt.

Ook maatwerk en flexibiliteit worden genoemd als sterke aspecten. Een geïnterviewde merkt op: "We kregen echt de ruimte om al onze vragen te stellen en deze werden ook uitgebreid beantwoord. Daardoor hadden we het gevoel dat de training goed aansloot bij onze behoeften. Bovendien was het voor ons een groot voordeel dat we met deze opleiding ook PE-punten konden behalen. Die combinatie maakte het traject voor ons ideaal en zorgde ervoor dat iedereen na afloop tevreden was." Tegelijkertijd wordt er een kritisch geluid gehoord van een respondent met een neutrale beoordeling. Deze geeft aan: "De SRA biedt een breed en toegankelijk aanbod en is voor ons een waardevolle samenwerkingspartner. De vakinhoudelijke expertise is goed vertegenwoordigd. Tegelijkertijd zou de organisatie meer kunnen investeren in de didactische kwaliteit van trainers en in afstemming op de doelgroep. Maatwerk is mogelijk, maar dat komt in de huidige standaardcursussen nog onvoldoende tot zijn recht."

Verder worden enkele praktische verbeterpunten genoemd, zoals de doorlooptijd van opdrachten. Een respondent merkt op dat deze soms langer is dan gewenst, hoewel dit wordt genuanceerd door de zorgvuldigheid van de uitvoering.

Over het geheel genomen geven de meeste respondenten aan tevreden te zijn over de samenwerking en de opleidingen, en meerdere geïnterviewden vertellen expliciet de opleider te zullen aanbevelen aan anderen.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	40%
Opleidingsprogramma			10%	60%	30%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie			10%	70%	20%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie③				60%	30%
Relatiebeheer④				70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen inzicht in het voortraject.
- ③ Een referent heeft geen inzicht in de organisatie en administratie.
- ④ Een referent heeft geen inzicht in het relatiebeheer.
- ⑤ Twee referenten hebben geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen uit het open aanbod van Samenwerkende Registeraccountants en Accountants-administratieconsulenten (hierna: SRA) hebben tien referenten deelgenomen. Respondenten beschrijven het voortraject in de meeste gevallen als eenvoudig en laagdrempelig. Een referent geeft aan dat de opleiding goed aansluit op de eigen leerdoelen en merkt op dat hij daardoor "niet verder heeft gezocht naar alternatieven", waarbij de inschrijving volgens deze respondent "eenvoudig en soepel" verloopt. Een andere respondent baseert de keuze op eerdere ervaringen en geeft aan dat SRA wordt gekozen vanwege "jarenlange positieve ervaring", waarbij opleidingen regelmatig worden gevolgd voor het behalen van verplichte punten. Deze geïnterviewde licht toe dat de opleiding via "een nieuwsbrief en e-mail" onder de aandacht komt en dat inschrijving "eenvoudig via het online systeem" verloopt.

Ook wordt de keuze voor de opleiding regelmatig beïnvloed door anderen. Een geïnterviewde vertelt dat de opleiding wordt gevolgd op advies van de leidinggevende, die aangeeft dat deze opleider goed staat aangeschreven. Daarbij wordt gewaardeerd dat “het programma duidelijk en overzichtelijk op de website stond”, waardoor vooraf inzicht bestaat in de inhoud. In andere gevallen is deelname verplicht en melden respondenten zich zonder verdere afweging aan. Meerdere respondenten vertellen dat zij de opleiding “verplicht moesten volgen” en dat de inschrijving daarbij “heel gemakkelijk” verloopt. Een respondent beschrijft een meer toevallige route via Google en zegt: “De training sprak mij meteen aan.” Deze geïnterviewde controleert vooraf nog of de groep passend is. Een andere respondent vertelt dat hij pas kort in dienst is en niet betrokken was bij het voortraject. Tot slot beschrijft een respondent een meer afwegend keuzeprocess en geeft aan dat verschillende aanbieders worden vergeleken, waarbij “vooral het meest geschikte tijdstip” doorslaggevend is wanneer vergelijkbare trainingen worden aangeboden.

### **Opleidingsprogramma**

Over het opleidingsprogramma geven respondenten aan dat dit in de meeste gevallen vooraf duidelijk en inzichtelijk is. Een referent merkt op dat “het programma en de bijbehorende PowerPointpresentatie vooraf duidelijk en beschikbaar” zijn en dat deze ook kunnen worden gedownload. Een andere respondent sluit hierbij aan en zegt dat “de inhoud en opzet helder beschreven” zijn, waardoor goed zichtbaar is wat tijdens de training wordt behandeld. Een derde referent stelt dat hij “in grote lijnen wist wat ik kon verwachten” en licht toe dat vooraf inlogcodes worden ontvangen, zodat de digitale leeromgeving alvast kan worden bekeken. Tegenover deze positieve geluiden staat een respondent met een neutrale beoordeling, die aangeeft dat het aanmaken van het account en het ontvangen van inloggegevens in eerste instantie niet goed verloopt. Deze respondent merkt op dat dit “in het begin dus niet helemaal soepel” ging en dat hierover meerdere keren contact nodig was. Daarbij wordt wel aangegeven dat de organisatie dit vervolgens “netjes heeft opgepakt en uiteindelijk goed geregeld”.

### **Uitvoering**

Respondenten zijn overwegend positief over de uitvoering van de training en benoemen daarbij vooral de afwisseling en toepasbaarheid. Een referent vertelt: “Er werd een mooie balans gevonden tussen praktijkvoorbeelden en theorie, waardoor de inhoud direct toepasbaar was in mijn eigen werksituatie.” Daarbij wordt ook de interactie binnen de groep gewaardeerd en dat het mogelijk is om eigen casuïstiek in te brengen.

Een andere respondent beschrijft de opzet als gestructureerd en afwisselend en merkt op: “Het bestond steeds uit een stukje uitleg, gevolgd door een opdracht die we in groepjes moesten maken.” Deze geïnterviewde stelt daarnaast dat de inzet van voorbeelden en quizvragen de training levendig maakt en ervoor zorgt dat deelnemers actief betrokken blijven.

Ook de groepsdynamiek en het niveau komen aan de orde. Een geïnterviewde geeft aan: “Het niveau sloot goed aan en ook de deelnemers zaten ongeveer op hetzelfde niveau,” en voegt daaraan toe dat juist de combinatie van theorie en praktijk, met ruimte voor eigen vragen, goed uitpakt. Een andere respondent benadrukt dat de inhoud “vooral een opfrissing van mijn theoretische kennis” vormt, waarbij wordt gewerkt met casuïstiek.

Tegelijkertijd worden er ook enkele kritische kanttekeningen geplaatst. Een respondent ervaart de inhoud als minder sterk en merkt op: “In de ochtend staat vooral de kennismaking centraal en dat duurt naar mijn idee vrij lang. Persoonlijk vind ik dat gedeelte minder zinvol. In de middag komen verschillende werkvormen aan bod, zoals een stukje theorie, opdrachten en interactie met de groep. Daarbij is ook ruimte om eigen casuïstiek in te brengen. Tegelijkertijd ervaar ik het middagprogramma als vrij gehaast met veel theorie en oefeningen. Wat mij betreft zou dat beter in de ochtend kunnen plaatsvinden.”

Een neutrale geïnterviewde zegt: “Als ik kijk naar de uitvoering van deze training, maar ook andere trainingen, vind ik dat het praktisch nut voor mij niet altijd even duidelijk is. Ik ervaar de inhoud soms als wat zweverig en ik mis daarbij een goede aansluiting met de praktijk. Het voelt voor mij soms alsof je vooral je tijd uitzit om uiteindelijk de handtekening te krijgen die nodig is. Tegelijkertijd weet ik dat SRA ook intervisiesessies aanbiedt en die zijn juist volledig praktijkgericht. Dat vind ik sterk, en wat mij betreft zouden ze elementen daarvan ook meer in dit soort trainingen mogen verwerken.”

Een respondent die zo’n intensiever traject heeft gevolgd, is zeer enthousiast en beschrijft: “Het waren twee dagen met een overnachting en het programma bestond uit een mix van activiteiten, zoals discussies, workshops en opdrachten.” Deze geïnterviewde geeft aan dat de hechte groep en de voortdurende feedback bijdragen aan een leerzame ervaring.

### **Opleiders**

Respondenten spreken overwegend positief over de opleiders en benoemen daarbij vooral deskundigheid en praktijkervaring. Een referent geeft aan dat de trainer “over veel praktijkkennis beschikt en de inhoud op een toegankelijke en overtuigende manier overbrengt.” Ook een andere respondent noemt dit als sterk punt en stelt dat het “professionals uit de praktijk” zijn die de stof begrijpelijk maken, wat de training volgens deze geïnterviewde prettig en toepasbaar maakt. Daarnaast wordt de manier van uitleg en begeleiding gewaardeerd. Een geïnterviewde beschrijft de trainer als prettig en geeft aan dat hij “de stof duidelijk kon uitleggen en daarbij veel gebruik maakte van praktijkvoorbeelden,” waardoor de inhoud beter te begrijpen is. Een andere respondent vult aan dat de trainer zich goed kan verplaatsen in de situaties van deelnemers en “iedereen de ruimte geeft om zijn of haar verhaal te doen,” waarbij ook aanvullende inzichten worden geboden. Tegelijkertijd plaatst een respondent een kanttekening en geeft aan dat de trainers vakbekwaam zijn, maar dat zij “vrij strak de PowerPoint volgen,” wat volgens deze geïnterviewde de ruimte voor eigen invulling enigszins beperkt.

### **Trainingsmateriaal**

Over het trainingsmateriaal geven respondenten aan dat dit verzorgd en ondersteunend is. Een referent merkt op dat de PowerPoint “goed verzorgd” is en zowel wordt toegestuurd als vooraf beschikbaar wordt gesteld via de leeromgeving. Ook andere respondenten geven aan dat het opleidingsmateriaal goed is en dat de presentatie helder is opgebouwd.

### **Accommodatie**

Respondenten zijn over het algemeen positief over de accommodatie en de bereikbaarheid van de locaties. Een referent geeft aan dat de trainingslocatie “goed bereikbaar” is en dat de faciliteiten, inclusief catering, “prima in orde” zijn. Ook een andere respondent benoemt dat de locatie vlak naast de snelweg ligt, in een prettige omgeving, en dat “de catering, inclusief lunch en diner, goed verzorgd” is.

Tegelijkertijd worden er enkele aandachtspunten genoemd. Een andere referent merkt op dat de bereikbaarheid in de spits minder goed is, waardoor de reistijd oploopt. Een andere geïnterviewde geeft aan dat de locaties onderling verschillen en stelt dat bij een van de locaties “weinig parkeerplekken” zijn, terwijl dit op een andere locatie juist goed geregeld is. Een respondent met een neutrale beoordeling geeft aan dat de locatie met de auto goed bereikbaar is, maar “met het openbaar vervoer minder goed”.

### **Natraject**

Het natraject krijgt volgens respondenten invulling via evaluaties, certificering en de mogelijkheid tot vervolcontact. Een referent geeft aan dat aan het einde van de training een vragenronde plaatsvindt en dat deelnemers hun ervaring kunnen delen, waarna een certificaat van deelname wordt ontvangen. Deze respondent merkt daarnaast op dat er ook achteraf nog vragen gesteld kunnen worden.

Een andere respondent beschrijft dat de afronding relatief kort is en geeft aan dat deelnemers via een QR-code hun aanwezigheid registreren en dat achteraf een enquête wordt toegestuurd. Daarbij worden ook een bewijs van deelname en punten verstrekt. Een geïnterviewde vult aan dat tijdens de afsluiting wordt aangegeven dat deelnemers “altijd nog per e-mail contact kunnen opnemen” bij vragen over de inhoud of opdrachten.

Een respondent vertelt dat de training zorgt voor “een stukje bewustwording”. Daarnaast wordt benoemd dat de mate waarin informatie beklijft kan variëren. Een respondent merkt op dat de training inhoudelijk goed is, maar dat “de informatie uiteindelijk niet echt blijft hangen als alles in één dag wordt behandeld”. Daartegenover staat een geïnterviewde die een intensiever traject beschrijft, waarbij deelnemers elkaar beoordelen en jaarlijks terugkomen, wat volgens deze respondent bijdraagt aan blijvend contact en verdere ontwikkeling.

### **Organisatie en Administratie**

Geïnterviewden beschrijven de organisatie en administratie overwegend als goed geregeld en toegankelijk, voor zover zij daar zicht op hebben. Een referent geeft aan dat het proces “eigenlijk vanzelf” verloopt en dat hier weinig omkijken naar is.

Daarnaast wordt de bereikbaarheid van de organisatie positief beoordeeld. Een geïnterviewde vertelt dat wanneer er vragen zijn, deze “tijdig worden beantwoord”. Een andere respondent stelt het op prijs dat er altijd even telefonisch contact mogelijk is om zaken af te stemmen. Ook wordt genoemd dat vragen vooraf “netjes en tijdig worden opgepakt”.

Tegelijkertijd geven enkele respondenten aan beperkt contact te hebben met de organisatie. Een respondent geeft om deze reden geen waardering voor dit item.

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer wordt door respondenten voornamelijk ervaren via nieuwsbrieven en e-mailcontact. Een referent zegt: “Wat ik sterk vind, is de veelzijdigheid van het cursusaanbod via de nieuwsbrieven. Er is keuze uit verschillende onderwerpen, locaties en tijdstippen, en daarnaast worden er ook webinars aangeboden.”

Een referent vertelt dat hij “dagelijks een nieuwsbrief met actuele informatie” ontvangt, terwijl een andere geïnterviewde aangeeft dat deze communicatie helpt om op de hoogte te blijven van andere trainingen. Ook wordt benoemd dat het aanbod dat wordt toegestuurd vaak aansluit bij de eigen behoefte, al geeft een respondent aan dat deze mails soms ook weer worden weggegooid zonder deze te lezen.

Tegelijkertijd zijn er verschillen in ervaring. Een referent geeft aan geen nieuwsbrief te ontvangen omdat hij zich hiervoor heeft uitgeschreven, maar merkt daarbij op dat de organisatie goed vindbaar is via de website wanneer dat nodig is.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Respondenten beoordelen de prijs-kwaliteitverhouding overwegend als passend. Een referent geeft aan dat deze “goed” is, terwijl een andere respondent de verhouding als “marktconform” omschrijft. Ook meerdere geïnterviewden merken op dat zij de prijs-kwaliteitverhouding “prima” vinden. Tegelijkertijd worden er enkele nuanceringen geplaatst. Een respondent met een neutrale beoordeling geeft aan dat de prijs marktconform is, maar vertelt dat “de kwaliteit beter zou kunnen”. Een andere geïnterviewde benoemt dat de training “natuurlijk wel een dure” is, maar geeft daarbij aan dat het “wel prima is om dit ervoor te betalen”.

Daarnaast benoemen enkele respondenten dat zij minder zicht hebben op de kosten. Een respondent merkt op dat de werkgever de training betaalt en dat hij hier daarom geen oordeel over heeft. Een andere geïnterviewde vertelt geen exact inzicht te hebben in de kosten, maar heeft de indruk dat deze “wel dik in orde” zijn.

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

De algemene tevredenheid over de opleiding en samenwerking is overwegend positief, waarbij vooral de inhoud en toepasbaarheid worden genoemd. Een referent geeft aan: “Wat ik vooral sterk vind aan deze training is de focus op persoonlijke ontwikkeling, echt in alle facetten van communicatie, zoals lichaamshouding en interactie met anderen. Als leidinggevende levert dat mij heel veel op. Je leert beter communiceren, de ander echt begrijpen en ook kijken of wat je zegt daadwerkelijk overkomt. Je leert bovendien dat je verschillende manieren nodig hebt om bij verschillende mensen resultaat te bereiken.” Ook een andere respondent noemt de praktische toepasbaarheid en het feit dat docenten uit de praktijk komen als sterke punten.

Een andere geïnterviewde vult aan: “De interactie en het niveau sluiten heel goed aan. Dat is voor mijn vakgebied lastig te vinden, maar in dit geval was dat echt heel goed. Ook het kunnen stellen van vragen en de samenstelling van de groep vond ik erg prettig.”

Tegelijkertijd worden er ook kritische geluiden genoemd. Een respondent geeft aan dat de training weliswaar positief is, maar “niet heel sterk is bijgebleven”. Een andere geïnterviewde stelt dat het praktisch nut niet altijd duidelijk is en dat de inhoud soms als “wat zweverig” wordt ervaren, waarbij aansluiting met de praktijk wordt gemist. Daarnaast wordt benoemd dat de opzet invloed heeft op het leereffect. Een respondent merkt op dat het prettig is dat de training in één dag kan worden afgerond, maar vraagt zich af “hoeveel van de informatie uiteindelijk echt beklift” en geeft aan dat spreiding of herhaling mogelijk zou helpen.

Respondenten schetsen hiermee een overwegend positief beeld van de opleiding en samenwerking met daarbij enkele aandachtspunten.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Samenwerkende Registeraccountants en Accountants-administratieconsulenten Educatie op 03-04-2026.

### Algemeen

SRA is een vereniging en netwerkorganisatie van circa 386 zelfstandige accountants- en advieskantoren met ruim 1.060 vestigingen door heel Nederland. SRA is dé kennis- en kwaliteitspartner van mkb-accountantskantoren. Als vereniging van, voor en door leden benutten wij de kracht van ons collectief om samen oplossingen te vinden voor de uitdagingen van nu en de toekomst. Zo dragen SRA-kantoren duurzaam bij aan succesvol ondernemerschap en aan het vertrouwen van het maatschappelijk verkeer. SRA wordt aangestuurd door een bestuur en bijgestaan door commissies. Daarnaast werkt SRA samen met onder meer de AFM, de Belastingdienst en MKB-Nederland.

### Kwaliteit

SRA ondersteunt haar leden met actuele kennis die direct toepasbaar is in de dagelijkse praktijk van het mkb-accountantskantoor. Omdat SRA in een duidelijke niche opereert, kent zij haar leden en het werkveld goed. Leden weten elkaar bovendien onderling te vinden, waardoor signalen uit de praktijk snel worden gedeeld. Jaarlijks voert SRA met de aangesloten kantoren gesprekken over de totale dienstverlening.

SRA Opleiding & Ontwikkeling bewaakt de kwaliteit van alle cursussen, trainingen, opleidingen, e learnings en (vaktechnische) kringbijeenkomsten. Dit gebeurt onder meer door het structureel evalueren van alle bijeenkomsten. Op basis van de signalen uit o.a. cursusevaluaties kan SRA Opleiding & Ontwikkeling snel anticiperen en waar nodig direct bijsturen. Docenten, trainers en sprekers zijn specialisten in hun vakgebied. Zij komen uit het SRA netwerk of zijn verbonden aan een SRA kantoor en hebben ruime ervaring met het verzorgen van cursussen. De samenwerking tussen deze professionals en SRA kenmerkt zich door korte lijnen en snel schakelen. Er vinden jaarlijkse evaluatiegesprekken plaats, aangevuld met tussentijds overleg over zowel bestaande als nieuwe cursussen. Potentiële docenten worden geselecteerd op inhoudelijke expertise, focus op de mkb-accountantspraktijk en ervaring met het verzorgen van bijeenkomsten. Een persoonlijk (evaluatie)gesprek maakt onderdeel uit van de procedure, zoals vastgelegd in het kwaliteitshandboek. Daarnaast organiseert SRA Opleiding & Ontwikkeling met regelmaat bijeenkomsten voor docenten, trainers en sprekers. Deze bijeenkomsten zijn gericht op kennisdeling, actuele ontwikkelingen en inspiratie, met als doel de kwaliteit van het opleidingsaanbod blijvend te versterken.

### Continuïteit

De kwaliteit die SRA in de loop der jaren heeft opgebouwd, is een belangrijke constante. Mede dankzij goede contacten met beroepsorganisaties kan SRA tijdig inspelen op wijzigingen die gevolgen hebben voor de praktijk en het opleidingsaanbod. SRA kent daarnaast een loyale achterban die SRA ziet als een betrouwbare en deskundige partner. Wij volgen wijzigingen in wet- en regelgeving, ontwikkelingen binnen beroepsorganisaties en de mkb-accountantskantoren nauwgezet. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van SRA voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, spreken hun waardering uit voor de actualiteit van de kennis en de praktijkgerichtheid van de aangeboden cursussen. Het ruime aanbod en de deskundigheid van de docenten worden (zeer) gewaardeerd. Doordat SRA dicht bij de kantoren staat en weet wat er speelt in de dagelijkse praktijk van haar leden, zien referenten SRA als een relevante samenwerkingspartner. De focus van SRA ligt op haar leden en hun dagelijkse praktijk. Referenten noemen SRA onder meer een meedenkende en flexibele partner. Ook deskundigheid en betrouwbaarheid dragen bij aan de waardering. Tot slot geven deelnemers aan dat SRA goed helpt bij de vertaling van theorie naar praktijk.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo