

Klanttevredenheidsonderzoek

Secretary Management Institute

15-07-2026



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	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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 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			20%	20%	60%
Opleidingsprogramma			10%	40%	50%
Uitvoering		10%	10%	20%	60%
Opleiders			10%	50%	40%
Trainingsmateriaal②			30%	40%	20%
Accommodatie③					
Natraject④		10%	10%	20%	50%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer			10%	40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	20%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		10%	10%	20%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden
- ④ Een referent heeft geen zicht op het natraject

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij maatwerktrainingen, zoals dat wordt aangeboden door Secretary Management Institute (hierna SMI te noemen), stemt de meeste referenten (zeer) tevreden. Enkelen geven aan hen via een zoekmachine te hebben gevonden terwijl anderen al een of meerdere cursussen bij hen hebben gevolgd. Uit de gesprekken blijkt dat zij een breed aanbod hebben en dat ze weten in te spelen op de actualiteit. In dit stadium neemt SMI uitgebreid de tijd om de specifieke wensen van de opdrachtgevers te inventariseren zoals onder andere blijkt uit de volgende uitspraken: "Ik heb over het onderwerp een lezing gevolgd en was meteen geïnspireerd. Daarna heb ik het intern uitgezet om te kijken of er meer mensen geïnteresseerd waren om het in-company te houden", "We hebben veel vragen kunnen stellen en onze globale wensen aangegeven; vooral omdat we zelf nog zoekende zijn" en "In het voortraject hebben ze goed meegedacht over de invulling. Zo hebben wij diverse niveaus van ondersteuning met ieder een specifieke behoefte." Twee referenten zijn neutraal in hun oordeel: "Wij wilden de standaard training van twee dagen inkorten tot een dag. Dat heeft erg veel moeite gekost" en "In dit stadium weet SMI snel te schakelen en het contact goed te onderhouden. Maar, ook al heb ik in alle gesprekken continu benadrukt dat we echt wilden inzoomen op onze praktijk, is dat er uiteindelijk niet helemaal uitgekomen. Dus de aansluiting was niet volledig."

Opleidingsprogramma

Negen van de tien referenten zijn van mening dat het programmavoorstel en de offerte goed aansluiten op hetgeen in het voortraject is besproken. “We kregen een nette brief met daarin de punten die we hadden besproken”, zo licht één van hen toe. Een tweede: “Intern heb ik ruim de tijd genomen om te onderzoeken waar de behoefte lag. Daar kwam uit dat de training een overall insteek had over hoe we de mens in haar kracht kunnen zetten. SMI heeft ons ook de mogelijkheid geboden om vooraf een aantal gesprekken met de trainer te voeren waardoor het voorstel een uitwerking was van die gesprekken en daarmee goed aansloot.” “We hadden besproken om flexibel met het programma om te gaan en dat kwam in het opleidingsprogramma goed over. Het geheel was helder”, meldt een derde geïnterviewde. Ook meldt een aantal van hen dat ze naar aanleiding van het voorstel nog contact hebben opgenomen waarna het geheel duidelijk was. Een referent is neutraal en verklaart: “Achteraf bekeken had ik een ander beeld van deze opleiding dan ik op de website had gezien.”

Uitvoering

Bij tachtig procent van de respondenten, is de uitvoering volledig naar wens en volle tevredenheid verlopen. Naast een stuk theorie wordt er goed ingezoomd op de praktijk van de deelnemers en is het geheel interactief. Men vertelt dat men vooraf bijvoorbeeld eigen verslagen heeft kunnen inleveren die tijdens de training zijn besproken. “We moesten ook ter plekke stukken verslaglegging maken wat vervolgens plenair werd besproken”, “In totaal heeft het traject anderhalf jaar geduurd waarbij we een eerste training aan de voorhoede hebben gegeven en vervolgens een training aan een volgende groep. De reactie van de deelnemers was divers maar de meesten waren blij en voelden zich gezien”, “We konden eigen casussen inbrengen waarbij we allemaal individueel konden oefenen. Het fijne was dat we allemaal op dezelfde manier hebben leren werken” en “Het was fantastisch. We hebben voorbeeld notulen ingestuurd en hebben daarop feedback gekregen”, zijn enkele reacties. Ook blijkt dat er veel ruimte is om vragen te stellen vanuit de eigen praktijksituaties. Een geïnterviewde is neutraal: “Ondanks dat ik in het voortraject had aangegeven dat er echt op onze praktijk moest worden ingezoomd, is dat er niet helemaal uitgekomen. We hadden vier sessies ingekocht waarbij we eigenlijk pas bij sessie vier daaraan toe kwamen. De andere sessies waren wel leuk maar niet heel praktisch. Toen hebben we een gesprek met SMI gevoerd en bij de laatste training kregen we een andere trainer die we echt nodig hadden. Zij heeft ons echt waardevolle tips kunnen geven.” Degene die ontevreden is, heeft zelf de training gevolgd: “Ik ben gestopt omdat ik niet veel geleerd heb. De training was waardevol voor mensen uit een bepaalde functie maar voor mij als teamleider was het niet zinvol. In het begin kregen we meteen een opdracht mee die ik in mijn functie niet kon uitvoeren. En als het dan al mis gaat, is het niet meer te corrigeren.”

Opleiders

De trainers krijgen alle lof toegezwaaid door negen van de tien respondenten. Het zijn mensen met kennis en velen eveneens met ervaring binnen het werkveld. Daardoor kunnen zij zich goed verplaatsen in de rol van management ondersteuners. Zo worden zij onder meer getypeerd: “Het is een hele prettige docent met veel kennis”, “De trainer maakt het persoonlijk en neemt de tijd. Zij heeft iedereen aan bod laten komen en speelde echt met respect in op elk individu. Ook heeft ze haar eigen ervaringen gedeeld”, “Ik heb met de trainer vooraf nog online afgesproken over onze wensen en behoeften. Dat is meegenomen in de training”, “De trainer was duidelijk en gaf goede tips”, “Het is echt een professional op haar vakgebied. Ze hield het strak want deelnemers wilden nog wel eens verzanden in discussies” en “De trainer werd zeer gewaardeerd. Zij besteedde aandacht aan de problematiek die de deelnemers dagelijks meemaken en ging echt vóór hen staan.” Een referent is neutraal: “Het waren echt leuke mensen en bij elke module kregen we een andere trainer. Maar aan het eind van de dag vroeg ik me af wat ik nou had geleerd. En dat was niet veel.”

Trainingsmateriaal

Drie referenten zijn tevreden noch ontevreden over het lesmateriaal. “De digitale leeromgeving werkte op zich goed maar het materiaal van de docent was lastiger”, “Ik heb huiswerk gemist. De wat meer ervaren assistentes redden zich prima maar anderen minder” en “Ik bleek uiteindelijk een boek niet ontvangen te hebben”, geven zij als toelichting. Een respondent heeft hier geen zicht op en onthoudt zich van een oordeel. De overige zes zijn wel tevreden hoewel enkelen daarbij aantekenen het niet als naslagwerk te gebruiken. Allen maken melding van materiaal op papier en een digitale omgeving. “Ik gebruik het nu niet meer. Wat ik waardevol vind, zijn mijn eigen aantekeningen”, zo verklaart een van hen. “We hebben achteraf de presentatie gekregen zonder verdere toelichting. Dat was wat mij betreft voldoende”, meldt een volgende. Een derde: “We kregen achteraf ook de links met nadere informatie. Het geheel was compleet want ook de tools die we nodig hadden, zaten erbij.”

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

Natraject

Zeven van de tien referenten die hier zicht op hebben, zijn tevreden en zeer tevreden over het natraject zoals SMI dit aanbiedt. Opdrachtgevers hebben in de meeste gevallen een evaluatiegesprek gehad en deelnemers veelal een digitaal evaluatieformulier. Sommige referenten melden dat zij intern (ook) hebben geëvalueerd en de resultaten hebben gedeeld en besproken met SMI. “Dan bespreken we het ook met de trainer zodat de feedback kan worden meegenomen bij een volgende ronde”, verklaart een van hen daarbij. Een geïnterviewde kan zich dit niet herinneren en geeft geen oordeel. Op de vraag wat de trajecten hebben opgeleverd, wordt onder andere het volgende meegedeeld: “We zijn per direct overgestapt op een nieuw systeem en dat werkt prima”, “We hebben nieuwe kennis en inzichten ontvangen die direct toepasbaar zijn in de praktijk”, “Het is lastig meetbaar maar we hebben wel meer bewustzijn ontwikkeld en met elkaar komen we in beweging. Mensen gaan met elkaar in gesprek over een andere manier van werken” en “We leveren nu kwalitatief betere verslagen af.” Twee respondenten hebben een andere mening. Degene die neutraal is, verklaart: “Tussentijds zijn er veel gesprekken geweest maar een afrondend gesprek heeft nooit plaatsgevonden. En daar ben ik wel verbaasd over.” De ontevreden referent: “Het heeft mij niets opgeleverd. Ik heb wel na elke module feedback gegeven maar daar is nooit op gereageerd.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is bij SMI in goede handen, zo blijkt uit de scores die worden gegeven. Meermaals komen uit de interviews typering naar voren als ‘klantvriendelijk’, ‘servicegericht’ en ‘snelheid van handelen’. “Over de organisatie en de snelheid ben ik zeer tevreden. Daar krijgen ze ook alle complimenten voor”, zegt een referent. Een tweede: “Er ging wat mis bij het nasturen van het certificaat maar dat is goed opgelost.” “SMI voelt zich echt verantwoordelijk”, zegt een volgende. “Ik vind hen makkelijk toegankelijk. Maar heb tevens een punt van aandacht. Omdat het programma dat wij op de tweede dag nodig hadden niet geïnstalleerd was, hebben we deze dag geannuleerd. Helaas moest ik toen wel het volledige bedrag betalen. Daarna heeft SMI nog wel contact opgenomen om de dag in te halen maar dat is er nog niet van gekomen.” Ook melden referenten dat SMI zich houdt aan de afspraken en dat in de meeste gevallen, alles tijdig is toegestuurd.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer, zoals gevoerd door SMI, wordt door de meeste referenten positief beoordeeld. Uit de gesprekken blijkt dat er proactief wordt gereageerd doordat men na afloop van een traject nog contact opneemt. “En dat doen ze goed”, meldt een geïnterviewde hierbij. Anderen vertellen dat ze nieuwsbrieven en/of nieuw trainingsaanbod ontvangen. Verder hebben ze geen contact en dat vinden ze goed zo. Daarover vertelt een referent: “Ik hou het initiatief voor contact graag bij mezelf en weet hen te vinden.” In de regel heeft men meerdere contactpersonen, zoals een accountmanager en de backoffice. Ook met de trainer heeft men gedurende de looptijd, direct contact. Een geïnterviewde is neutraal omdat er na afloop geen contact meer is geweest.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zeven referenten zijn van mening dat de prijs-kwaliteitverhouding in orde is. "Voor in-company vind ik het prima", licht een van hen toe. Een tweede: "Het is marktconform en ik heb goede ervaringen met hen." "Het is wel een duur traject geweest maar de kwaliteit is goed. Dus ik vind het in balans", verklaart een volgende. Een vierde: "Als je de prijs vergelijkt met een training binnen het open aanbod, dan is de prijs per deelnemer bij een in-company cursus gunstiger. En de kwaliteit is goed." Een geïnterviewde is ontevreden: "Ik vind het geheel erg prijzig." Twee anderen zijn neutraal: "Voor het bedrag dat ik heb betaald, had ik andere verwachtingen" en "Een volgende keer ga ik meerdere leveranciers met elkaar vergelijken want ik vond het een duur geheel."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat acht van de tien referenten tevreden en zeer tevreden zijn over het uitgevoerde traject en de samenwerking met SMI. Gevraagd naar de meest positieve punten, wordt onder andere het volgende verteld: "Ze communiceren duidelijk en reageren snel", "SMI heeft echt geholpen in onze verdere ontwikkeling", "SMI is een fijn instituut en helemaal ingericht op het vakgebied", "Men heeft de benodigde expertise en kennis in huis", "Ik ervaar hen als proactief en zij weten alles snel te doorgronden. Ook heb ik hen ervaren als onconventioneel in de oplossingsrichtingen. En dat sloot heel goed aan", "Ze weten snel te schakelen en aan te sluiten bij de wensen binnen het vakgebied" en "Kort gezegd, vind ik hen erg toegankelijk. Over en weer bespreken we wensen en verwachtingen. Ik ben ook positief over de hele uitvoering en afhandeling." Enkelen hebben nog een tip: "Geef de trainer het advies mee om alle basale zaken aan de operationele kant goed op orde te hebben zodat ze rust tijdens de uitvoering kan vinden" en "De accountmanager mag iets minder vaak contact opnemen. Laat het initiatief bij mij." Een referent is ontevreden: "Ik heb er te weinig uitgehaald. En geen intake gehad. Het is wenselijk om aan de voorkant de juiste vragen te stellen." Een volgende is neutraal: "Tijdens het voortraject heb ik echt continu gehamerd op het inzoomen op de toepasbaarheid in de praktijk. En dat is tijdens de uitvoering maar gedeeltelijk gelukt." Deze laatste twee referenten zullen de ingekochte trajecten niet aanbevelen aan anderen. De overige acht zullen dat wel doen, waarbij een enkeling ook meedeelt dat al gedaan te hebben.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		50%	40%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering		10%		70%	20%
Opleiders		10%		30%	60%
Trainingsmateriaal			10%	50%	40%
Accommodatie②			10%	40%	30%
Natraject		10%		50%	40%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding		20%		80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	40%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Van de tien referenten die hebben meegewerkt aan het onderzoek naar de trainingen met een open inschrijving bij SMI, zijn er negen (zeer) tevreden over het voortraject. Uit de interviews komt naar voren dat men via een collega op dit instituut is gewezen, dat men zelf al eerder cursussen bij hen heeft gevolgd of dat men SMI via een zoekmachine heeft gevonden. Enkelsten hebben eveneens in dit stadium telefonisch contact gehad. Een van hen vertelt: "Ik had nog wat vragen, onder andere omdat ik binnen hele korte tijd wilde starten. Ik heb uitgebreid met hen gesproken en ben goed geholpen. Het was een hele goede service." SMI stuurt regelmatig mails met informatie: "Door die informatie en mijn eigen positieve ervaringen, keer ik steeds bij hen terug. Een tot twee keer per jaar mag ik aan bijscholing doen en daar maak ik graag gebruik van." De inschrijving verloopt soepel, aldus de referenten. Een van de respondenten is ontevreden en verklaart het volgende: "Ik had mij ingeschreven voor klassikale lessen. Maar, een dag van tevoren gebeurde er iets in mijn privé situatie waardoor ik moest annuleren. Dat kon toen niet meer kosteloos maar de reactie van SMI op mijn verhaal was totaal niet empathisch. Uiteindelijk boden ze mij de online variant aan. Die heb ik gevolgd maar ben er geen voorstander van."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma is voor iedereen duidelijk. Ook de kosten staan helder vermeld waarbij alle referenten aangeven dat de werkgever deze voor haar rekening neemt. “Ik vind alles heel makkelijk en overzichtelijk weergegeven. Maar mocht ik nog vragen hebben, dan kan ik altijd bellen”, verklaart een geïnterviewde. Een tweede meldt het volgende: “Op zich vond ik alles duidelijk maar ik heb toch even gebeld. Uiteindelijk bleek dat een andere training voor mij veel passender zou zijn en heb ik daarvoor gekozen. SMI heeft echt met mij meegedacht en mij goed geadviseerd.”

Uitvoering

Veruit de meeste referenten zijn lovend over de uitvoering, zowel klassikaal als online. Men ervaart dat er een goede balans in het programma zit en dat de lessen afwisselend zijn. Ook blijkt dat er nadrukkelijk wordt gevraagd om eigen materialen in te brengen zodat er tijdens de lessen op kan worden ingezoomd. Waardering wordt eveneens uitgesproken voor de toegevoegde waarde om met cursisten uit andere branches van gedachten te kunnen wisselen. Enkele citaten ter toelichting: “We kregen theorie en gingen daarna aan de slag. Dat kon individueel of in groepsverband. Daarna volgde plenair een terugkoppeling”, “De docente waardeerde de inbreng van iedereen en stimuleerde ons om met praktijkvoorbeelden te komen. Ook vond ik de informatie actueel”, “De training sloot aan bij mijn wensen” en “Het was een kleine groep waardoor iedereen individueel veel aandacht kreeg.” Twee deelnemers plaatsen een kanttekening: “Online ontstond er toch minder interactie en dat vond ik jammer. Het was vooral veel zenden. Mede daardoor was ik sneller afgeleid” en “De trainer bood wel voldoende ruimte voor vragen maar presenteerde heel nadrukkelijk zijn eigen mening.” Een geïnterviewde is ontevreden: “Aan de voorkant verkoopt SMI haar trainingen prima. Maar in de uitvoering viel deze erg tegen. Ik dacht dat er meer verdieping zou komen maar ik heb nauwelijks meer kennis opgedaan. Het was te oppervlakkig. Bovendien moet je voor dit soort trainingen ook kijken of je door AI wordt ingehaald.”

Opleiders

Negen van de tien referenten beoordelen de trainers (zeer) positief. Zij beschikken zowel over de juiste en actuele kennis als over didactische vaardigheden en weten de deelnemers te stimuleren. Zo worden zij onder andere verder getypeerd: “De trainer was heel kundig. Ze heeft ook boeken geschreven”, “De docente is bevlogen en enthousiast”, “Ze kon goed schakelen op de behoefte in de groep”, “De trainer was zeer goed voorbereid en kon zich prima op mensen afstemmen” en “De trainer gaf ook eigen praktijkvoorbeelden.” Een van hen is ontevreden: “Ik had totaal geen klik met deze man. Hij was zeer gekleurd in de context van de verkiezingen. Een trainer moet neutraal blijven. Dit kon echt niet. Mijn collega en ik hadden er echt last van.”

Trainingsmateriaal

Het lesmateriaal varieert van fysieke tot aan online materialen. De deelnemers vertellen dat SMI beschikt over een online leeromgeving die heel toegankelijk is en waar alle relevante informatie te vinden is. Daarnaast melden zij onder meer nog het volgende: “Het dashboard is mooi ingericht en werkt fijn. Je kunt er zelf ook alles in uploaden en daar ontvang je ook feedback”, “Alles staat erin; ook de voorbereiding die je moet doen. En als je een vraag hebt, heb je binnen 24 uur antwoord” en “Achteraf is ook de PowerPoint daar gedeeld.” Tevens geven de cursisten aan dat zij het nauwelijks als naslagwerk gebruiken. Dat is voor een van hen reden voor de neutrale score: “Ik heb er nooit meer naar gekeken en ik vind online materiaal hier ook niet uitnodigend genoeg voor.”

Accommodatie

Twee referenten hebben geen zicht op de accommodatie omdat zij de training online hebben gevolgd. Zeven van hen zijn goed te spreken over de locatie. Zowel de bereikbaarheid als de (technische) faciliteiten als de ruimtes en de catering worden meermaals genoemd als redenen voor hun positieve oordeel. “De catering is echt uitstekend”, verklaart een geïnterviewde. Een tweede: “Het zijn rustige ruimtes en er was een overdaad aan eten.” En een derde: “In een woord fantastisch.” Een respondent is neutraal en vertelt dat de klimaatbeheersing niet optimaal was.

Natraject

Negen referenten tonen zich positief en zeer positief over het natraject. Zij hebben allen een certificaat van deelname ontvangen en de meesten geven aan ook achteraf een evaluatieformulier te hebben ingevuld. Een van hen plaatst daarbij een kanttekening en verklaart de ontevreden score als volgt: "Het formulier kregen we tijdens de training uitgereikt en moest je invullen waar de trainer bij stond. In mijn ogen krijg je dan geen objectieve feedback omdat mensen het positief gaan invullen." Over het rendement van de training wordt onder andere het volgende meegedeeld: "Ik heb meer inzicht gekregen in de werking van de tool", "Het is echt een eyeopener geweest", "Ik heb meer begrip gekregen voor het feit dat besluitvorming lang duurt" en "Ik heb meer zicht gekregen op wat ik wel kan en mag in mijn functie. Daardoor ben ik meer zelfverzekerd geworden."

Organisatie en Administratie

Dat de organisatie en administratie bij SMI in goede handen is, blijkt uit de tevreden en zeer tevreden scores. De referenten zijn van mening dat SMI makkelijk bereikbaar is en hen snel en goed te woord staat: "Zowel per mail als per telefoon krijg je snel een reactie. Daarnaast adviseren ze ook goed wanneer er een vraag is." Een volgende meldt dat alles tevens tijdig is toegestuurd dan wel is klaargezet in de online omgeving. "Ik had al toegang tot de leeromgeving omdat ik al eerder trainingen bij hen heb gevolgd. Voor deze training hebben ze alles op tijd opengezet", meldt deze erbij. "Het contact met mijn contactpersoon verliep heel prettig. Ze heeft ook naderhand nog contact opgenomen om te checken of alles goed was verlopen", verklaart een volgende. Tot slot meldt een geïnterviewde dat zij heel snel geholpen is en bij vragen de juiste antwoorden heeft gekregen.

Relatiebeheer

Uit de gesprekken blijkt dat de referenten goed op de hoogte worden gehouden van nieuw trainingsaanbod. Zij ontvangen regelmatig nieuwsbrieven en/of mails met passende informatie. Ook vertelt een referent dat zij deel heeft genomen aan webinars. "Mijn contactpersoon is echt goed op de hoogte waar mijn interesses liggen", verklaart een respondent. Een volgende: "Ik krijg niet zomaar random aanbod maar echt toegespitst op mijn behoefte." "Ik krijg veel informatie en ook uitnodigingen voor webinars. Ze doen echt goed aan klantenbinding. Ook word ik af en toe gebeld en dat vind ik helemaal prima op deze manier", vertelt een derde. Tot slot vertelt een respondent: "Je kunt altijd met hen contact opnemen voor advies. Ze helpen je echt met je volgende stap in je professionele carrière."

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste referenten beoordelen de prijs-kwaliteitverhouding als goed. Men denkt dat de prijs marktconform is en acht van de tien referenten zijn te spreken over de kwaliteit van de training. Toch zijn er enkelen die de prijs aan de hoge kant vinden. Dat is voor twee van hen de voornaamste reden om ontevreden te zijn. "Wanneer ik de prijs afzet tegen hetgeen de training heeft opgeleverd, kan ik niet anders dan ontevreden zijn", verklaart een van hen. De ander meldt: "Ik was niet tevreden over de uitvoering. Dan is het voor mij de prijs niet waard geweest."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek geven negen van de tien referenten aan dat zij tevreden en zeer tevreden zijn over de door hen gevolgde training en de samenwerking met SMI. Zij benoemen de volgende positieve punten: "SMI werkt met bevoegde docenten", "Trainingen spreken aan. Het is voer voor het brein", "Het totale aanbod", "Trainers zijn heel professioneel", "Men speelt in op de vraag en de behoefte van de doelgroep", "Het zijn concrete en toepasbare trainingen", "De trainingen zijn altijd goed verzorgd en SMI is erg klantvriendelijk", "De open communicatie, de snelheid van reageren en de overzichtelijke website en leeromgeving", "De persoonlijke aandacht" en "De goede docenten." Een van hen is neutraal omdat de presentatie van de training aan de voorkant niet in lijn ligt met de uitvoering. Een enkeling heeft nog een tip ter verbetering: "Leg de online leeromgeving beter uit aan mensen die er voor het eerst mee werken", "Soms is er te weinig tijd tussen de lesdagen, zeker met feestdagen. Laat er minimaal twee weken tussen zitten" en "Breng ook wat meer ervaringsdeskundigen bij een training in." Op de neutrale referent na, geven de overige negen aan dat zij SMI van harte aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Secretary Management Institute op 15-07-2026.

Algemeen

Secretary Management Institute (SMI) is een gespecialiseerd opleidingsinstituut voor management assistants, directiesecretaresses, officemanagers en andere supportprofessionals die zich vakinhoudelijk en persoonlijk willen blijven ontwikkelen. SMI biedt een breed aanbod aan praktijkgerichte opleidingen, cursussen, congressen, masterclasses en online leeractiviteiten op thema's als persoonlijke effectiviteit, strategisch ondersteunen, communicatie, AI, projectmanagement, leiderschap en future work skills. De opleidingen worden verzorgd door ervaren docenten en professionals uit de praktijk en sluiten nauw aan op de actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied. SMI onderscheidt zich door persoonlijke aandacht en ontwikkeladvies, waarbij deelnemers worden begeleid bij het maken van de juiste keuze voor hun professionele ontwikkeling. Naast open opleidingen verzorgt SMI ook incompanytrajecten die aansluiten bij de specifieke ontwikkelvraag van organisaties. SMI is onderdeel van Euroforum en richt zich volledig op de verdere professionalisering van management assistants en supportprofessionals.

Kwaliteit

SMI stelt kwaliteit centraal in de ontwikkeling en uitvoering van haar opleidingen. De missie is management assistants optimaal voor te bereiden op de uitdagingen van vandaag en morgen door praktijkgerichte opleidingen, inspirerende congressen en persoonlijk ontwikkeladvies aan te bieden. Een groot deel van het opleidingsaanbod wordt verzorgd op hbo-niveau en ontwikkeld in samenwerking met ervaren docenten en experts uit de beroepspraktijk. De inhoud wordt voortdurend geactualiseerd op basis van ontwikkelingen in het vakgebied, signalen uit de markt en input van deelnemers en klanten. Persoonlijke aandacht, deskundigheid, betrouwbaarheid en klantgerichtheid vormen de kernwaarden van de organisatie. Evaluaties, klantpanels en regelmatig contact met deelnemers leveren waardevolle informatie op voor de verdere ontwikkeling van het aanbod. Door de combinatie van actuele vakkennis, praktijkgerichte werkvormen en ervaren docenten worden deelnemers gestimuleerd om het geleerde direct toe te passen binnen hun eigen werkomgeving.

Continuïteit

SMI blijft investeren in de verdere ontwikkeling van haar opleidingsaanbod en speelt actief in op veranderingen binnen het vakgebied van management assistants en supportprofessionals. Thema's als digitalisering, artificial intelligence, strategisch ondersteunen en persoonlijke effectiviteit krijgen een prominente plaats binnen het curriculum. Naast klassikale opleidingen biedt SMI online leeractiviteiten, podcasts, congressen en blended leertrajecten aan, waardoor deelnemers flexibel kunnen blijven leren. De sterke marktpositie, de voortdurende actualisering van het aanbod en de inbedding binnen Euroforum vormen een solide basis voor de continuïteit van de organisatie. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de tijdens het bezoek verstrekte informatie acht Cedeo de continuïteit van Secretary Management Institute voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

SMI onderhoudt intensief contact met haar doelgroep en volgt ontwikkelingen binnen het assistantvak en de arbeidsmarkt op de voet. Door regelmatig in gesprek te gaan met deelnemers, klanten, docenten en vakgenoten en gebruik te maken van klantpanels en evaluaties, blijft het opleidingsaanbod aansluiten op de actuele behoeften van management assistants en organisaties. Daarnaast deelt SMI kennis via congressen, podcasts, blogs, nieuwsbrieven en andere inspirerende evenementen, waarmee professionals voortdurend worden geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen binnen hun vakgebied. De combinatie van actuele inhoud, ervaren praktijkdocenten, persoonlijk ontwikkeladvies en een sterke focus op de veranderende rol van de assistant zorgt ervoor dat de opleidingen direct toepasbaar zijn in de dagelijkse praktijk. Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat opdrachtgevers en deelnemers deze praktijkgerichte aanpak en de hoge kwaliteit van het aanbod nadrukkelijk waarderen.

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