

Klanttevredenheidsonderzoek

Management Kompasgroep BV

19-04-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Management Kompasgroep BV vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				40%	50%
Opleidingsprogramma③				50%	30%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				40%	60%
Accommodatie④				30%	40%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer⑤				40%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	50%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Drie referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ⑤ Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑥ Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een deel van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Management Kompasgroep geeft aan al langere tijd zaken te doen met het instituut. Een referent: "Ik had de training zeven jaar geleden ook gedaan. Ik wist toen niet wat ik ervan moest verwachten maar het was heel goed bevallen. Ondertussen zijn de technieken verfijnd, en ook deze keer heeft het mij weer veel opgeleverd."

Enkelen lichten ieder als volgt toe hoe zij bij het instituut terecht zijn gekomen: “Ik was op zoek naar een specifiek instrument voor een verbetertraject en kwam via internet hier uit”, “Ze waren in 2016 bij ons op kantoor en het product sprak mij toen al erg aan” en “Ik leerde de eigenaar via LinkedIn kennen.” De keuze voor Management Kompasgroep wordt door de enkelen als volgt toegelicht: “Het denkmodel staat mij erg aan”, “Mijn werkgever had de cursus gedaan en wilde er graag mee verder. Je behaalt er in korte tijd veel resultaat mee” en “Ik krijg goede handvatten om ervoor te zorgen dat de producten ons helpen met onze klanten.” Allen die het voortraject een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tot zeer tevreden over. De aanmelding verloopt vlot en zonder problemen. De deelnemer ontvangt alle benodigde informatie. Ook wordt er vooraf materiaal verstrekt. Enkele referenten: “Je meldt je via de website aan. Je wordt dan toegevoegd en kunt een datum kiezen via de secretaresse”, “Mijn werkgever heeft mij aangemeld. Ik kreeg kort daarna een mailtje van de organisatie met een bevestiging en wat informatie en materiaal” en “Wij hadden geluk dat we nog net konden meedoen. Ze hebben ons snel geholpen.” Enkelen voegen ieder nog toe: “Voordat het startte was er een meeting via Teams over het instrument”, “Ze hebben vooraf geïnformeerd naar onze wensen” en “De eigenaar heeft mij rechtstreeks benaderd om mijn situatie te begrijpen. Het was een fijn kennismakingsgesprek. Daarna ben ik nog gebeld door zijn assistent. Zeer professioneel allemaal”. Een referent heeft geen oordeel over dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

Het programma, zoals het in de nieuwsbrief en op de website wordt gepresenteerd, roept louter goedkeurende reacties op. De inhoud van de trainingen wordt er goed in omschreven. Het programma geeft een realistisch beeld van wat men in werkelijkheid mag verwachten. De prijsopgave is correct, en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Enkele reacties: “Het programma is goed, duidelijk en compleet”, “Het komt allemaal precies overeen met de werkelijkheid” en “Het programma wordt heel overzichtelijk gepresenteerd op de website en het staat ook nog eens in de cursusmap.” Bij twee van de tien referenten heeft een collega zich (inhoudelijk) met het programma beziggehouden. Zij kunnen hier daarom geen oordeel over geven. .

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. De cursussen voldoen ruimschoots aan de verwachtingen wat betreft niveau, interactief gehalte, afwisseling in werkvormen en praktijk gerichtheid: “Er werd snel ter zake gekomen en op de echte materie gefocust. Het was een afwisseling van stukjes theorie en het uitwerken van cases”, “Het werd op een heel makkelijke manier uitgelegd en er werd veel tijd genomen om te oefenen”, “De spanningsboog bleef strak door de leuke praktijkvoorbeelden en de levendige discussies. Iedereen werd erin betrokken en al doende was je met de groep aan het leren”, “Het was heel interactief. Er was veel gelegenheid om vragen te stellen. Je werkte in kleine groepjes en op individuele basis en vervolgens werd er klassikaal teruggekoppeld”, “Het was een leuke cursus. Je zat met je eigen laptop en de docent projecteerde de casussen op het screen. Hij kwam bij de cursisten langs en gaf commentaar” en “Het gedachtengoed werd uitgebreid uitgelegd, zodat je een goed beeld kreeg van de toepassingsmogelijkheden.” In sommige gevallen is er sprake van maatwerk. Een referent in dit verband: “We hadden de cursus een paar jaar geleden al gedaan en wilden een opfrustraining ter ondersteuning. Het is erg goed bevallen.”

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun kennis van zaken, hun praktijkervaring en hun didactische en persoonlijke vaardigheden. “De docent was duidelijk en bouwde het goed op. Hij stond met beide benen in de praktijk en kon heel veel voorbeelden geven”, “Hij kon het op verschillende niveaus goed uitleggen, van simpel tot diepgaand”, “De docent was betrokken en had er voldoende verstand van”, “Hij staat duidelijk boven de stof, waardoor je hem goed kunt volgen en geboeid blijft luisteren”, “Het was iemand uit de praktijk die zich kon inleven in onze situatie. Hij was erg geïnteresseerd in ons en onze klanten en had aan één woord genoeg. Hij kwam met goede voorbeelden” en “De docent was in staat om op alle vragen antwoord te geven. Wat hij niet direct wist, daar kwam hij later op terug.” Enkelen voegen ieder nog toe: De docent beheerste het concept tot in de vingernagels en was heel gedreven om het over te brengen. Het is bijna zijn missie om je enthousiast te maken voor zijn ‘kindje’. Je kon je bijna niet verstoppen”, “De docent was lid van de familie die het systeem heeft bedacht en het bedrijf heeft opgericht” en “De vader van de docent was er ook bij en gaf ook gedeeltes van de les.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal roept louter tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het bestaat voornamelijk uit cursusmappen. Deze zijn inhoudelijk zowel als qua vormgeving naar wens. Men is van mening dat ze goed geschikt zijn als naslagwerk. Enkele referenten: "Ze zien er spik en span uit. Heel professioneel!", "De cursusmap is keurig opgedeeld in tabbladen met sheets en rekenvoorbeelden", "De map bestaat uit uitleg en opgaven. Hij is zeer geschikt als naslagwerk", "We kregen de map vooraf. We konden hem aanvullen met sheets die we tijdens de les ontvingen. Er zaten ook aantekeningbladen in" en "Behalve dat de methode in de map goed wordt uitgelegd, werden ook de slides van de dag en de behandelde casussen toegevoegd, samen met de gebruikte Excelmodellen." In een enkel geval is het lesmateriaal geheel op maat: "De sheets en uitdraaien waren allemaal speciaal voor ons gemaakt." Eén referent heeft hier nog een suggestie: "Ze zouden meer gebruik kunnen maken van geanonimiseerde data van de accounts en klanten, als benchmark voor ondernemers voor geplande verbeteringen."

Accommodatie

Allen die de accommodatie een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Ze zijn goed te spreken over de bereikbaarheid, de parkeergelegenheid, de lesruimten, de catering en de overige voorzieningen. Twee referenten: "Er was voldoende ruimte, het was in een mooie omgeving en het eten was lekker" en "Het was een luxehotel met goed eten. Alle voorzieningen waren aanwezig." Er werd naar de mening van de geïnterviewden in voldoende mate rekening gehouden met coronamaatregelen: "De betreffende hotelketen heeft een heel protocol voor het houden van afstand, de ruimten waren groot genoeg" en "Bij de catering werd rekening gehouden met alle voorzorgsmaatregelen." Drie van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe vanwege het in-company karakter van de opleidingen.

Natraject

Aan het natraject kennen alle referenten een score 'vier' of 'vijf' toe. De cursisten ontvangen in de regel een bewijs van deelname en het MKS-certificaat. Indien van toepassing worden er PE-punten toegekend. Een geïnterviewde: "Er wordt goed in de gaten gehouden of je aanwezig bent en of je goed meekomt. Het certificaat wordt niet zomaar toegekend." De deelnemers krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Men is tevreden over de nazorg en de opvolging. Enkelen vertellen ieder: "Ze leveren regelmatig reclamemateriaal aan en sturen je als je wilt nog Excelmodellen voorzien van je bedrijfslogo", "Ik kreeg naderhand nog een mailtje of het goed bevallen was", "De docent heeft achteraf nog nagevraagd of ik voor mezelf wilde beginnen. Ik ben bij een werkgever begonnen maar kon wel gebruik maken van een uitprobeerlicentie", "Je wordt lid van de organisatie dus je kunt altijd op hen terugvallen" en "Ik kan nog steeds bellen als ik met klanten ergens tegenaanloop. Mijn collega's en ik hebben daar ook gebruik van gemaakt, bijvoorbeeld als het ging om foutmeldingen in het systeem. De problemen worden meteen opgelost." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men positief: "Het was een behoorlijke verdiepingsslag", "Het heeft mij echt een paar eyeopeners gegeven en aan het denken gezet", "Het geeft je een andere zienswijze. Je krijgt rekenmodellen die je goed kunt gebruiken bij bepaalde klanten", "Ik ben geen financieel persoon maar dit heeft mij geholpen om voor een ondernemer inzichtelijk te maken hoe rendement te verhogen. Het is goed als je financieel kunt aantonen wat een verbetertraject oplevert", "Ik heb er veel aan gehad. Kostprijsindicatoren en knoppen om resultaat te optimaliseren: daarover hoor je niets bij fiscaal getinte opleidingen" en "Ik ben inmiddels aan de slag als fabrieksdirecteur. Wat ik geleerd heb zit voortdurend in mijn achterhoofd als belangrijkste sturingsparameters. Mensen die hier al jaren werken komen op basis van de cijfers tot de conclusie dat ze al die tijd verkeerd bezig zijn geweest."

Organisatie en Administratie

Alle referenten kennen de organisatie en administratie een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is goed. De facturering levert geen problemen op. Men is goed te spreken over de informatievoorzieningen en de accuratesse. Enkele referenten: "Ze zijn goed te bereiken", "Je wordt tijdig geïnformeerd over waar en wanneer. Er wordt nagevraagd of je wilt overnachten en wat je wilt eten. Als je binnenkomt ligt alles klaar. De docenten zijn ruim op tijd aanwezig. De factuur klopt en komt op het juiste moment", "Het bewijs van deelname, de PE-punten, alles is prima voor elkaar en wordt snel geregeld" en "Ik heb een keer een vraag gesteld en kreeg snel en accuraat antwoord. Alles is strak georganiseerd. Ik heb geen verbeterpunten."

Relatiebeheer

De referenten die een score geven voor het relatiebeheer, zijn er (zeer) tevreden over. Zij ontvangen een nieuwsbrief, af en toe een relatiegeschenk en soms een uitnodiging voor een bijeenkomst. Zij hebben regelmatig contact met iemand van het instituut. Enkele reacties: “Je kunt ze altijd benaderen met vragen. We appen regelmatig. Daarnaast hebben we een paar keer per jaar wat uitgebreider contact”, “Ik ontvang nog steeds elk jaar boeken, heel interessant”, “We ontvangen nieuwe rekenmodules en aanpassingen in de software. Laatst kregen we ook een extra informatieboekje, heel goed verzorgd”, “Ik krijg nieuwsbrieven en een eindejaarsgeschenk”, “Er komen regelmatig updates over nieuwe producten en permanente educatie voor accountants” en “Er is eens per jaar een bijeenkomst voor adviseurs. Hartstikke leuk om met anderen te overleggen, ik probeer er altijd naartoe te gaan.” Drie van de tien referenten onthouden zich van het geven van een score omdat zij hier geen zicht op hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen die een oordeel geven over de prijs-kwaliteitverhouding, er tevreden tot zeer tevreden over. “Het is de prijs dubbel en dwars waard”, “Het is een prijzige training maar het heeft veel toegevoegde waarde. Je haalt het er wel uit”, “De prijs is niet extreem vergeleken bij andere opleidingen”, “Het is een dermate goed instrument dat de prijs-kwaliteitverhouding alleen maar goed kan zijn”, “De prijs is pittig maar het is marktconform” en “Het is meer dan een cursus, het is echt een opleiding voor mensen die er mee aan de slag gaan. Ik verkrijg er opdrachten mee die de investering meer dan waard zijn.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Hoewel ik ook wel zie dat de accommodatie, de verzorging en de inhoud van waarde zijn, vind ik de cursussen relatief duur.” Drie referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe omdat ze geen zicht hebben op de prijs (werd door een collega afgehandeld) en daarmee hebben ze ook geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Management Kompasgroep zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, wijst men allereerst op de praktijkgerichtheid en de toepasbaarheid: “Het praktisch gehalte van de training is een groot pluspunt. Het verzandt niet in theoretisch gezwets”, “Het is zo simpel en praktisch dat je het op een bierviltje kunt doen”, “Het is een superleuke training. Er wordt op bedrijfseconomisch gebied helemaal met de ondernemer meegedacht. Het levert veel tevreden klanten op”, “Als het verhaal en de methode eenmaal onder de knie hebt, haal je er heel makkelijk informatie mee naar boven” en “Met dit in mijn gereedschapskist kom ik met veel meer vertrouwen bij de klant. Ik kan binnen een kwartier laten zien wat er gebeurt als je aan andere knoppen gaat draaien.” Verder duidt men de volgende zaken als pluspunt aan: “De cursus is heel persoonlijk. Er wordt geen tekstje afgeraffeld, maar er wordt echt gekeken naar mensen”, “De bedenker van het concept staat het zelf te presenteren. Dan komt er een dynamiek op gang die je in andere situaties niet ziet” en “De interactie met de groep en de sturing zijn prettig en effectief.” Tot slot zegt men nog: “Het is een plezierig kantoor om mee samen te werken, goed bereikbaar en proactief” en “Het heeft mij alles gebracht wat ik ervan had verwacht en meer. Het laat je haarfijn zien waar de grootste winst te behalen is.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij zonder meer genegen zijn de open opleidingen van Management Kompasgroep aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Management Kompasgroep BV op 19-04-2021.

Algemeen

Management Kompasgroep B.V. is een onderneming die diensten en producten ontwikkelt voor accountants en adviseurs om het rendement en de waarde van MKB ondernemingen te verhogen. Een belangrijk middel daarbij is het Management KompasSysteem ® (M KS®). Dit is een aanpak die ontwikkeld is in jarenlange samenwerking met de Rijksuniversiteit Groningen en die is bekroond met een promotieonderzoek en een proefschrift. Het MKS is een methodiek voor bedrijfsadviesing die op de korte termijn leidt tot inzicht en bewustwording bij de MKB ondernemer en waarbij op de lange termijn een strategische planning wordt gemaakt aan de hand van de M KS doorlichtingsmethode. Accountants en adviseurs kunnen het M KS gebruiken als een adviesinstrument om hun klanten een helder inzicht te geven in hun resultaten. Dit inzicht geeft de ondernemer de mogelijkheid om in het bedrijf aan te sturen en te optimaliseren.

Kwaliteit

Kantoren die geïnteresseerd zijn in het M KS kunnen deelnemen aan een zogenaamde expertsessie waarin het systeem uitgebreid wordt toegelicht en waarin duidelijk wordt hoe het M KS kan bijdragen aan de verandering van accountantskantoor naar advieskantoor. Tijdens deze bijeenkomsten zijn er meerdere sprekers die elk hun eigen expertise hebben. Als een kantoor interesse heeft in het daadwerkelijk gebruiken van het M KS, volgen er gesprekken om te kijken of dit kantoor ook past binnen de filosofie van de Management Kompasgroep en of er voldoende grond is voor een vruchtbare samenwerking. Als dat het geval is, kan de masterclass tot M KS-adviseur worden gevolgd. Deze opleiding bestaat uit twee dagen waarbij theorie en praktijk hand in hand gaan. Tijdens deze dagen kunnen de deelnemers ook vragen stellen, wordt er dieper op de stof in gegaan en kunnen zij met collega's van gedachten wisselen. Na afloop ontvangen de deelnemers een certificaat en gaan ze het geleerde in de praktijk brengen. Hiernaast wordt er door Management Kompasgroep ook een kortere variant aangeboden en zijn er de afgelopen jaren nieuwe en aanvullende trainingen/masterclasses ontwikkeld.

Continuïteit

Het materiaal dat bij de expertsessies, de masterclasses en andere trainingen wordt uitgedeeld, wordt regelmatig onderworpen aan een kritische blik. Vóór elke nieuwe bijeenkomst of opleiding wordt al het materiaal in elk geval grondig bekeken en aangepast aan nieuwe inzichten en/of ontwikkelingen. Ook is Management Kompasgroep flexibel en heeft het het afgelopen jaar laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. De manier waarmee Management Kompasgroep omging met de corona-beperkingen werd door de klanten gewaardeerd. Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de informatie die tijdens het interview is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode ruim voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Enkele keren per jaar worden er Branche Community bijeenkomsten voor leden en partners van Management Kompasgroep georganiseerd. Het doel van deze bijeenkomsten is branchekennis delen, gezamenlijke acquisitie en onderlinge samenwerking. Management Kompasgroep houdt mede hierdoor een vinger aan de pols bij de doelgroep en speelt daar op in met de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten. De evaluatieformulieren die door de deelnemers worden ingevuld, worden altijd met zorg bekeken en indien hier bijzonderheden uit naar voren komen, wordt hier in de toekomst rekening mee gehouden. Zowel uit de eigen evaluaties als uit het klanttevredenheidsonderzoek dat door CEDEO is uitgevoerd, komt een grote tevredenheid onder de deelnemers naar voren. Management Kompasgroep biedt diensten waar een grote behoefte aan blijkt te zijn en de vraag hiernaar is nog steeds groeiende.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

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

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor Corporate

Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;

- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu