

Klanttevredenheidsonderzoek

Markus Verbeek Praehop, Opleidingsinstituut

07-12-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Markus Verbeek Praehop, Opleidingsinstituut vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

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

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				67%	33%
Opleidingsprogramma				67%	33%
Uitvoering				67%	33%
Opleiders				78%	22%
Trainingsmateriaal②			11%	56%	22%
Accommodatie③					
Natraject④				78%	11%
Organisatie en Administratie				33%	67%
Relatiebeheer⑤				33%	56%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				67%	11%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				78%	22%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.
- ③ De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het natraject.
- ⑤ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ⑥ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor de meeste referenten is Markus Verbeek Praehop (hierna te noemen: MVP) een bekend opleidingsinstituut op het gebied van financiële opleidingen. Anderen zijn via een relatie bij het instituut terechtgekomen voor een maatwerktraining. Enkele uitspraken: “Ze zijn voor mij al heel lang een bekend instituut. Ooit zijn zij door acquisitie in beeld gekomen”, “We werken al langer naar tevredenheid met hen samen” en “We werken al jaren samen in de opleiding van onze trainees.” Als reden om voor dit instituut te kiezen wordt onder andere genoemd: het leveren van maatwerk incompany, de praktijkgerichtheid van de trainingen en de kwaliteit van de trainers.

Ter illustratie: “Ze zijn bekend met de financiële wereld en weten de juiste trainers in te zetten”, “We zochten een tailor made training in het Engels en zij konden dat aanbieden”, “De samenwerking bevalt ons al jaren goed”, “Ze wisten heel goed mee te denken bij het opzetten van een grootschalige leerlijn met gastsprekers vanuit onze organisatie. We hadden een goed gevoel bij hen, mede door de goede terugkoppeling en de korte lijnen” en “We zochten naar de juiste opleiding en aanbieder voor onze traineeship. We zijn toen in gesprek gegaan met de accountmanager en de eigenaar en zij bleken de juiste partij voor ons.” In het voortraject wordt uitgebreid de tijd genomen om de wensen en verwachtingen van de klant in kaart te brengen en zo het juiste voorstel te doen voor de maatwerkopleiding. Men is goed te spreken over de werkzaamheden van MVP in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma heerst bij de respondenten tevredenheid. Er wordt goed geluisterd naar de klant en door de expertise van het instituut komt daar dan een passend opleidingsprogramma uit. Ter illustratie: “Al jaren werken we met dezelfde vaste contactpersoon en daar kunnen we heel goed onze wensen mee afstemmen. De lijnen zijn kort bij het schakelen met de trainers. Ze zijn heel flexibel in het maken van aanpassingen”, “We hebben vooraf goed overleg over de leerdoelen en onze wensen en wat zij daarin kunnen betekenen. Als het nodig is wordt materiaal ontwikkeld en ze zorgen ervoor dat de juiste docenten worden ingezet”, “Ze hebben vanuit de basis met hun vakkennis meege gedacht over het programma van het traject” en “Ze hebben goed gekeken naar wat wij zochten en de leerdoelen gedefinieerd. Daaruit is een voorstel gekomen voor het maatwerkprogramma.” De kosten van het traject zijn van tevoren bekend en de offerte is helder.

Uitvoering

Alleen maar positieve geluiden worden in de interviews gehoord over de uitvoering van de maatwerktrainingen. Met name de link met de praktijk en de grote expertise op financieel gebied worden als positieve punten genoemd en zorgen volgens de geïnterviewden voor een opleiding van een goed niveau. Enkele uitspraken: “Het voordeel is dat ze de wereld waarin wij werken begrijpen. Dat zie je terug in de uitvoering”, “Ik heb positieve verhalen gehoord, terwijl onze mensen echt wel kritisch zijn. Eerder waren er wel wat kritische geluiden over de aansluiting op het werk en de dagelijkse praktijk. Toen zijn we met hen in gesprek gegaan en is het programma aangepast”, “We zijn tevreden over de uitvoering, maar door het niveauverschil binnen de groep was het misschien niet voor alle deelnemers helemaal optimaal”, “Wij zijn positief. Ik vind het ook heel fijn dat ze altijd openstaan voor verbetering en feedback vragen. Ik hoor van de medewerkers dat de trainingen goed in elkaar zitten en gebruikersvriendelijk zijn”, “De post-hbo opleiding is begonnen als fysieke training, maar is door de coronamaatregelen verder online voortgezet. De opleiding zat goed in elkaar, maar het online studeren naast het werk werd wel als zwaar ervaren. Misschien zit daar wellicht ook een stukje eenzaamheid bij door het online studeren zonder het fysieke contact met medestudenten” en “De deelnemers zijn klaar met de training en moeten alleen nog opdrachten inleveren. Ze hebben zeker meer kennis gekregen van data-analyse en wat erachter zit, maar ook van de aandachtspunten en de knelpunten binnen de organisatie. De training was op maat en werd als heel interessant ervaren.”

Opleiders

Allen laten zich tevreden uit over de kwaliteit van de trainers die MVP heeft ingezet bij de maatwerktrajecten. Men noemt hen “professionals met veel expertise”. Ook de flexibiliteit in de uitvoering en de praktijkgerichtheid worden als sterke punten genoemd. Illustratief voor de positieve beoordeling zijn de volgende citaten: “De trainer gaf veel ruimte om vragen te stellen en hij kon ook flexibel aanpassingen doen aan de hand van de behoefte van de groep”, “Per onderdeel is er een poule van trainers en vaak maken wij gebruik van dezelfde trainers. Ze zijn innovatief en up-to-date met hun kennis. Als ik kijk naar de behaalde resultaten kan ik alleen maar tevreden zijn”, “De trainers zijn experts met verschillende kwaliteiten. MVP blijft haar pallet van trainers uitbouwen. Ze zullen ook altijd goed zoeken naar docenten die bij ons en het onderwerp passen. Bij een nieuwe trainer hebben we altijd even een kennismakingsgesprek” en “De trainers brachten de lesstof heel leuk en met veel vakkennis. Ze gingen echt de diepte in en waren heel toegankelijk voor vragen.”

Trainingsmateriaal

Een van de respondenten heeft te weinig zicht op het gebruikte materiaal om een oordeel te geven op dit onderdeel. De anderen zijn in meerderheid positief over de kwaliteit van het gebruikte trainingsmateriaal. Er wordt onder andere gesproken over powerpointpresentaties, boeken en online opdrachten. Ter illustratie: "Voor alle modules was er een boek en een presentatie en daarnaast kregen de deelnemers papers en artikelen als achtergrondinformatie", "Zij verzorgen het materiaal en dat vind ik heel prettig. Vroeger bestond het uit mappen, hand-outs en artikelen en tegenwoordig wordt dat allemaal digitaal aangeleverd", "Zij zorgen voor het lesmateriaal. Van tevoren kijken we daarbij naar de mensen en de opleidingsbehoefte. Er wordt gebruik gemaakt van het hybride leren met een combinatie van online en fysiek op locatie leren" en "Er was een e-learning en het materiaal was digitaal beschikbaar in een leeromgeving." Een van de referenten vindt het een aandachtspunt om te zorgen voor een goede aansluiting van het boek op de opdracht en de slides; de rode draad in het materiaal. Hij geeft om die reden een neutrale score op dit onderdeel.

Accommodatie

Alle maatwerktrajecten zijn incompany uitgevoerd. Er is geen gebruik gemaakt van de accommodatie van MVP. Er worden daarom geen scores gegeven op dit onderdeel.

Natraject

Bij een van de referenten is het traject nog niet geheel afgerond. De opdrachten moeten nog ingeleverd worden. Hij vindt het dan ook te vroeg om een score te geven voor dit onderdeel. De anderen zijn goed te spreken over het natraject bij MVP. Afhankelijk van het soort opleiding kan deze afgesloten worden met een diploma, een certificaat of een bewijs van deelname. Soms zorgt de opdrachtgever zelf voor een certificaat. Enkele uitspraken: "Voor de deelnemers was er een certificaat of een bewijs van deelname, als nog niet alle opdrachten waren ingeleverd", "Aan het einde is er een geaccrediteerd post hbo-diploma", "Het was een leergang met verschillende modules die gehaald moesten worden en het werd afgesloten met een praktijkopdracht uit de eigen praktijk" en "Soms is er een certificaat aan de hand van toetsen of moduleopdrachten en soms volstaat een bewijs van deelname." Het instituut vraagt na afloop feedback aan de cursisten in de vorm van een evaluatieformulier en ook met de opdrachtgever wordt het verloop van de training en de behaalde resultaten doorgenomen. Enkele uitspraken hierover: "Wij evalueren zelf met de deelnemers. MVP doet dat ook. Na afloop bespreken we de resultaten van deze evaluaties met elkaar" en "MVP evalueert voldoende; enerzijds door de docent na de les en anderzijds door een evaluatieformulier na afloop." Ook over de nazorg worden in de vraaggesprekken positieve geluiden gehoord. Er bestaat volgens de respondenten de mogelijkheid om na afloop nog een stukje ondersteuning te vragen en om vragen te stellen. "De docenten zijn zeker bereid tot een stukje ondersteuning na afloop. Het zijn mensen met passie voor het vak", aldus een van hen. Men is tevreden over de behaalde resultaten met de maatwerktrajecten.

Organisatie en Administratie

Tevredenheid tot grote tevredenheid heerst bij de referenten over de organisatie en administratie van het instituut. MVP heeft volgens hen de zaken organisatorisch en administratief goed op orde. Er wordt gebruik gemaakt van vaste contactpersonen die goed bereikbaar zijn en snel kunnen schakelen. Ter illustratie enkele citaten: "Ik was intern de contactpersoon naar MVP en had met meerdere contactpersonen te maken. Zowel door de contactpersonen als de docenten werd heel alert gereageerd en daardoor konden we snel dingen regelen", "Er was bij hen een overkoepelende projectleider, een vast contact bij de planning en iemand bij de administratie. Ook had ik als het nodig was contact met de docenten. Dat verliep allemaal prima" en "Ik heb te maken met twee vaste aanspreekpunten en het contact verloopt echt top." Volgens de geïnterviewden heeft MVP flexibiliteit naar de klant hoog in het vaandel staan en dat komt ook naar voren in de volgende citaten: "Als wij weer eens eigenwijs zijn en wijzigingen willen, denken ze goed met ons mee", "Van beide kanten is er absoluut ruimte om ad hoc dingen aan te passen" en "Een van de trainingen was op een dag met een hevige storm. Toen hebben ze de mensen eerder naar huis gestuurd en is in goed onderling overleg een nieuwe datum afgesproken." Het instituut houdt zich netjes aan de afspraken en de facturen komen overeen met de uitgebrachte offerte.

Relatiebeheer

Een van de geïnterviewden vertelt dat er sinds de training niet echt sprake is van relatiebeheer door MVP. Hij heeft daar geen behoefte aan omdat het ging om een eenmalige inzet van MVP. De anderen laten zich positief tot zeer positief uit over de manier waarop het instituut het contact met de klant buiten de trajecten om onderhoudt. Men spreekt over een goede relatie en regelmatig contact met de vaste contactpersonen. Ter illustratie: “Ik zie mailings en krijg regelmatig telefoontjes van hen”, “Met enige regelmaat is er contact met mijn vaste aanspreekpunt en zitten we bij elkaar om even bij te praten”, “De relatie is prima. We gaan ook weer naar hen kijken voor een klassikale training”, “Het is eigenlijk een continu proces met veel leergangen die lopen, waardoor we regelmatig contact hebben met elkaar. Dat loopt prima” en “Een paar keer per jaar zitten we in ieder geval bij elkaar om door te praten hoe alles loopt en wat de ontwikkelingen en plannen voor de toekomst zijn.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Voor de prijs/kwaliteitverhouding geven twee respondenten geen score omdat zij hierbij niet betrokken zijn geweest. De anderen zijn goed te spreken over de prijs/kwaliteitverhouding bij MVP. Zij vinden de prijs reëel en conform de markt en de geleverde kwaliteit goed. Enkele uitspraken: “Ik vind dit lastig te beoordelen, want het is onderdeel van een groter contract. Mijn onderbuikgevoel zegt mij dat het in balans is”, “Ze zetten echt ervaren trainers in en vragen een prijs die bij die kwaliteit hoort” en “De kwaliteit is super en de prijs is marktconform voor maatwerk.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alles bij elkaar heerst bij allen tevredenheid over de uitvoering van de maatwerktrainingen en de samenwerking met het instituut daarin. Als sterke punten komen in de vraaggesprekken onder andere naar voren: de prettige relatie, de heldere communicatie, de klantgerichtheid en het leveren van maatwerk. Enkele citaten ter illustratie: “Het was precies wat wij als organisatie nodig hadden”, “Sterk vind ik de organisatie achter de schermen, hun manier van schakelen met ons en hun flexibiliteit. We helpen elkaar en ik zie hen dan ook als een partner”, “Ze snappen de doelgroep en werken met één contactpersoon en een groot netwerk van goede trainers”, “Het is een hele fijne partij om mee samen te werken. Samen pakken we dingen op en daarbij zijn ze heel klantvriendelijk en flexibel. Als er opmerkingen zijn, wordt dat direct opgepakt en gaan we met elkaar in gesprek. Het is een hele open samenwerking” en “De docenten zijn van hoge kwaliteit en hebben veel kennis en ervaring. De lessen spreken de deelnemers aan en de organisatie zit goed in elkaar, waardoor we ook snel kunnen schakelen.” Een van hen heeft nog wel als aandachtspunt dat er wat weinig flexibiliteit is in de periode waarin je examen kunt doen. Dat was namelijk een periode van twee weken. Een ander geeft als tip het “verwachtingmanagement” richting de deelnemers te verbeteren. Bijvoorbeeld over wanneer de deelnemers de boeken kunnen verwachten en wanneer e-connect beschikbaar komt. De communicatie daarover kan volgens hem iets beter. Men is bereid om de maatwerktrainingen van MVP aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal		10%	10%	60%	20%
Accommodatie②				30%	40%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer				80%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding③		10%	10%	40%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ③ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Sommige referenten hebben al eerder opleidingen gevolgd bij Markus Verbeek Praehop (hierna te noemen: MVP). Anderen zijn door een collega op het instituut gewezen of hebben zelf op het internet naar een opleidingsaanbieder gezocht. Meerdere redenen worden genoemd om voor dit opleidingsinstituut te kiezen, waaronder: de goede naam van het instituut, het passende aanbod, de locatie in de buurt, de positieve recensies en de flexibiliteit van het online volgen van de opleiding in modules. Enkele uitspraken: "Ze staan in de financiële wereld bekend als een goed instituut", "Mijn in het buitenland gevolgde opleiding werd in Nederland niet erkend. Ik zocht een opleiding die dat wel is en kwam toen bij MVP uit. Doordat ik al diverse cursussen had gevolgd heb ik vrijstellingen gekregen. Ook het flexibel online volgen van de opleiding in je eigen tijd was voor mij een pluspunt" en "De kwaliteit van de opleiding is hoog en ze werken met goede docenten. Ook de flexibiliteit in de examendata trok mij aan". Het inschrijven voor de opleidingen verloopt via de website. Dat gaat heel soepel en zonder problemen. Sommigen hebben vooraf ook nog telefonisch contact gehad met MVP en ook dat verliep naar wens. De respondenten zijn goed te spreken over hoe het voortraject is verlopen.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma laten allen zich positief uit. Alle informatie over de opleidingen is te vinden op de website van het instituut die men informatief en gebruikersvriendelijk noemt. Daarnaast spreekt men over brochures die worden opgestuurd en ook die vindt men van goede kwaliteit. Vooraf is de inhoud en het programma van de opleiding duidelijk omschreven, zodat men op grond daarvan tot de juiste keuze kan komen. Het instituut is zo nodig goed bereikbaar om eventuele toelichting te geven op de opleiding. Ook de kosten zijn van tevoren bekend en worden duidelijk omschreven op de website.

Uitvoering

In meerderheid zijn de geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de opleidingen. Zij noemen de opleidingen kwalitatief goed en gericht op de praktijk. Een en ander wordt geïllustreerd door de volgende uitspraken: “Ik vond de fysieke lessen geweldig door het contact met de medestudenten. Het heeft mij veel kennis gebracht”, “De opleiding zat goed in elkaar. Mijn opgedane kennis op het fiscale vlak kan ik toepassen in mijn werk”, “Ik heb twee trainingen gevolgd. De eerste was met een hele fijne docent en werd heel leuk gebracht. Ik heb veel praktische kennis opgedaan, doordat ook de theorie was toegespitst op de praktijk. De tweede training werd door omstandigheden online gehouden en dat vond ik niet ideaal. Verder was het een prima cursus en de insteek daarbij was wat meer theoretisch”, “Ik had wel even wat moeite met het leesmateriaal en de boeken, want ik vond het niet in een gemakkelijke taal geschreven. Vooraf wist ik bijna niets van het onderwerp belastingen en het heeft mij heel veel kennis gebracht”, “Het was heel leerzaam en goed opgebouwd in modules. Ook werden we prima ondersteund door de docenten. De laatste module kon op locatie gehouden worden en dat vond ik wel een verademing. Dat heeft zeker mijn voorkeur” en “Het wordt gegeven door voornamelijk vakdocenten uit de praktijk en daardoor weten ze het heel praktijkgericht te maken. De helft van de modules werd afgesloten met een examen en de andere helft met een moduleopdracht.” Een van de referenten geeft een neutrale score. Deze referent zegt dat er hele goede praktijkmensen als docent worden ingezet. Dat vindt hij heel belangrijk, maar voor hem mag er met name ook wat meer aandacht zijn voor de didactische component van de opleiding. Hij miste de achterliggende didactische gedachte in de opbouw van de opleiding; de leerstrategie en hoe het leerproces werkt.

Opleiders

Alleen maar positieve en zeer positieve geluiden worden gehoord over de kwaliteit van de opleiders die door MVP worden ingezet. Men noemt de docenten van het instituut “deskundig”, “flexibel” en “betrokken”. Ook de grote praktijkervaring en de praktijkgerichtheid worden als sterke punten van hen genoemd. Deze positieve beoordeling komt naar voren in de volgende citaten: “We hadden te maken met twee docenten en beiden waren expert op hun gebied. De een was een docent economie en de ander was werkzaam geweest in de wereld van de accountancy en had een boek geschreven. Die kwam met leuke anekdotes”, “Elke docent heeft veel ervaring op het vakgebied. Die link met de praktijk zie je terug in hun lessen”, “Ik vond de docent heel goed. Hij stak veel tijd en enthousiasme in de lessen”, “De docenten zijn betrokken en hebben veel kennis. Sommigen kun je nog langere tijd na de lessen benaderen met vragen en dat is heel prettig wanneer je alles online volgt” en “We hadden meerdere docenten. De opleiding zou klassikaal zijn maar is door de coronamaatregelen online uitgevoerd. De ene docent is beter in het online lesgeven dan de ander. Een van de docenten is vervangen omdat hij zijn kennis online niet echt kon overbrengen. Daar is het instituut goed mee omgegaan.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal laten de meeste referenten zich positief uit. De lesmaterialen bestaan onder andere uit een online leeromgeving, boeken, opdrachten, presentaties en vakbladen. Enkele citaten over het lesmateriaal: “Het lesmateriaal was van goede kwaliteit. In honderd pagina’s werd de materie heel eenvoudig uitgelegd”, “We kregen twee boeken over de theorie, opgaves, de slides van de presentaties en digitaal nog aanvullend materiaal” en “In het begin had ik de wetboeken van 2021. Nadat de opleiding voor mij was omgezet naar een online-opleiding, kreeg ik nieuw lesmateriaal van 2022. Dat was goed verzorgd.” Twee van de geïnterviewden vinden de lesboeken moeilijk geschreven. Een van hen heeft om die reden zelf boeken aangeschaft waar hij wel prettig mee kon werken. Een van hen geeft dan ook vanwege dit verbeterpunt de score “onvoldoende”; de ander geeft een neutrale score voor het lesmateriaal.

Accommodatie

Bij drie van de geïnterviewden heeft de opleiding online plaatsgevonden. Zij geven dan ook geen score voor dit onderdeel. De anderen zijn tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van de accommodatie, wat ook naar voren komt in de volgende uitspraken: "Ik vond de accommodatie heel erg goed met een fijne lesruimte en goede catering" en "De opleiding is door de coronamaatregelen gedeeltelijk online en gedeeltelijk op locatie uitgevoerd. Het was in het BCN-gebouw. De kwaliteit van deze accommodatie is prima met hele goede voorzieningen en goede parkeergelegenheid." Een van de respondenten vond de accommodatie prima, maar de bereikbaarheid met het openbaar vervoer vond hij wat minder goed. Omdat hij vanaf de trein moet overstappen op een bus vond hij de reistijd wel lang. Desondanks geeft ook hij een positieve score op dit onderdeel.

Natraject

Men geeft een positieve beoordeling voor het natraject bij MVP. Na iedere afgesloten module volgt een certificaat. Als alle modules van een opleiding zijn behaald ontvangen de deelnemers een diploma. Na iedere module wordt aan de deelnemers gevraagd een evaluatieformulier in te vullen. "Het invullen van het evaluatieformulier geschiedt via het online portal", licht een van hen toe. Er wordt voldoende nazorg geboden. Meerdere referenten vertellen dat de docenten zeker nog bereid zijn om na afloop van de opleiding of training een stukje ondersteuning te geven en vragen te beantwoorden. Men noemt de docenten heel toegankelijk. Ter illustratie: "Er zijn zeker trainers die nog benaderbaar zijn voor vragen", "Ze bieden actief aan dat er nog wat ondersteuning kan worden gegeven als daar behoefte aan is" en "De docenten hebben hun e-mailadres gegeven, zodat we hen na afloop nog kunnen bereiken." Tevredenheid heerst bij allen over de behaalde resultaten met de opleidingen.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie laat de meerderheid van de respondenten zich positief uit. De bereikbaarheid van MVP is volgens hen heel goed. Er wordt snel gereageerd op vragen via de e-mail en ook via de telefoon is het instituut goed te bereiken. Ter illustratie: "Ik heb dezelfde dag antwoord op mijn vragen" en "Alles wordt goed en snel geregeld door mensen met veel ervaring." De afspraken worden nagekomen en de facturen komen overeen met de prijsopgave vooraf. Enkele citaten: "Ook de facturatie verloopt soepel bij hen. Vooraf zijn de kosten duidelijk en dezelfde kosten zie je keurig terug op de factuur" en "Normaal kloppen de facturen. Een keer was de factuur iets te hoog, omdat de accommodatie was berekend terwijl de opleidingsvorm was veranderd in een online opleiding. Toen hebben we binnen een week een creditnota gekregen." Een van hen geeft aan dat de opleiding meerdere keren is geannuleerd doordat er te weinig aanmeldingen waren en dat hij uiteindelijk voor een andere locatie heeft gekozen. Hij denkt dat vooraf beter gecommuniceerd kan worden dat dit risico erin zit en dat is voor hem reden om een neutrale score te geven.

Relatiebeheer

Alle referenten zijn tevreden over de wijze waarop het instituut de relatie met de klant onderhoudt. Men spreekt over het organiseren van bijeenkomsten en het regelmatig sturen van informatie over de opleidingen en nieuwe ontwikkelingen. Ter illustratie enkele citaten: "Ze sturen een nieuwsbrief en nodigen je uit voor het jaarlijks financieel diner", "Je krijgt naast de nieuwsbrief e-mails met aanbiedingen en uitnodigingen voor bijeenkomsten", "Naast het sturen van algemene informatie hebben ze mij nog benaderd met de vraag of ik belangstelling had voor een vervolgopleiding" en "Nadat ik geslaagd was, kreeg ik een uitnodiging voor een congres in Utrecht voor de diploma-uitreiking. Door corona ging dat niet door en toen zijn ze op mijn werk gekomen voor de uitreiking. Heel prettig. Ze sturen daarnaast informatie en gaan actief naar je op zoek met hun aanbod."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding laten de meeste geïnterviewden zich positief uit. Zij spreken over reële prijzen voor kwalitatief goede opleidingen. Enkele citaten: “Ik vond de prijs marktconform, maar tussen het lesmateriaal zat wel een verouderd boek. Vanwege de kwaliteit van de opleiding ben ik wel tevreden over de verhouding”, “De modules vind ik wel prijzig, maar daar staat de flexibiliteit tegenover. Zo is het mogelijk gemaakt om de opleiding online te volgen en vervolgens, na de beëindiging van de coronamaatregelen, weer op locatie verder te gaan”, “Ze zorgen voor docenten die in de praktijk werkzaam zijn en ook de theorie goed kennen. Daar past deze prijs bij” en “Ik heb mij er niet in detail in verdiept, maar het lijkt me een redelijke prijs voor een goede opleiding.” Een van hen geeft een neutrale score omdat hij de prijs aan de hoge kant vindt. Hij vindt de opleiding kwalitatief goed, maar vindt dat de verhouding wat uit balans is. Een ander spreekt over een goede kwaliteit van de opleiding maar is zeer ontevreden over de prijs. Voor een training van twee dagen vindt hij de prijs “over the top”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden over de uitvoering van de opleidingen. Zij zijn ook positief over het contact en de samenwerking met het instituut tijdens de opleiding. Als sterke punten komen onder andere uit de interviews naar voren: de deskundige docenten, de kwaliteit van de accommodatie, de goede organisatie van de trainingen en de kwalitatief goede opleidingen. Ter illustratie: “Ze hebben veel praktijkervaring, waardoor de materie veel beter te begrijpen is”, “Je kunt je heel gemakkelijk aanmelden en de trainingen zitten inhoudelijk goed in elkaar en zijn kwalitatief goed”, “Ze zijn volgens mij het enige instituut dat deze training geeft en het werd door de docent met veel enthousiasme gebracht”, “Ze staan te boek als een goede financiële opleider”, “Ze zijn flexibel en lossen dingen snel op. Het is geen star instituut” en “De kleine groepen maakt het persoonlijker en ik was blij dat het op locatie gehouden kon worden.” Twee van de referenten hebben nog wel een tip of aandachtspunt voor het instituut en verwoorden dit als volgt: “Af en toe waren de moduleopdrachten niet helemaal duidelijk en stonden er fouten in” en “Bij de portfoliobegeleiders is er een check op de contactmomenten. Het zou ook goed zijn om een check te verzinnen op de contactmomenten van de leraren bij de e-learning. Daar zit nog wel verschil in.” Men is bereid om de opleidingen van MVP aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Markus Verbeek Praehep, Opleidingsinstituut op 07-12-2022.

Algemeen

Markus Verbeek Praehep (hierna afgekort tot: MVP), opgericht in 1896, is in al die jaren uitgegroeid tot de grootste opleider voor accountants, salarisadministrateurs, belastingconsulenten en -adviseurs, boekhouders administrateurs en controllers. Op 30 leslocaties verspreid over heel Nederland worden erkende MBO-, HBO- en diverse vakopleidingen verzorgd. Naast vaktechnische opleidingen is er een nog groeiend aanbod aan IT-opleidingen. Verder worden er persoonlijke vaardigheidstrainingen en permanente educatietrainingen aangeboden. Dankzij ervaren docenten en een praktijkgerichte opleidingsmethodiek leidt MVP op voor de professionele financial van nu en van de toekomst. Bij MVP studeren er jaarlijks duizenden financieel professionals af. Naast klassikale lessen worden er e-learningen en virtual classroom lessen verzorgd. Sinds 2014 maakt MVP deel uit van de NCOI Opleidingsgroep. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de open en de maatwerkopleidingen die door MVP worden verzorgd. Het gesprek vond plaats met de heer Bakker, label-directeur, en de heer Van Midde, Marketing & Sales Manager en de heer Van de Kamer, Businessmanager.

Kwaliteit

MVP heeft een groot docentenbestand. Zij maakt gebruik van een zeer uitgebreid netwerk (NCOI-breed) van professionals met een breed scala aan expertise. Allen zijn afkomstig uit de praktijk en vormen een belangrijke link tussen theorie en praktijk. Het instituut werkt voornamelijk met freelance professionals die niet alleen als docent worden ingezet, maar ook voor het ontwikkelen van opleidingen, het vervaardigen van trainingsmateriaal of het maken en afnemen van examens; al naar gelang hun kennis en kwaliteiten. Daartoe hanteert MVP een strak rating systeem. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Met regelmaat worden er docentendagen of andere activiteiten georganiseerd. Docenten worden in de gelegenheid gesteld zich, indien nodig, verder didactisch te bekwamen. Alle docenten zijn inmiddels getraind in het verzorgen van online lessen. De afgelopen periode heeft MVP ingezet op het uitbreiden van het digitale aanbod door bijvoorbeeld het maken van vele kennisclips. Dit wordt door de deelnemers aan de opleidingen op prijs gesteld.

Continuïteit

MVP wordt door haar klanten gewaardeerd om de goede uitvoering van de opleidingen met uitstekende, professionele docenten. Sinds de corona-crisis worden er meer lessen dan voorheen verzorgd via een virtual classroom. Bij opleidingen die daar geschikt voor zijn, wordt deze mogelijkheid aan de deelnemers geboden. Hier blijkt nog steeds een vrij grote behoefte aan te bestaan. MVP heeft zich hiermee snel aan de veranderde marktomstandigheden weten aan te passen. Op basis van het uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van MVP voor open opleidingen de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

MVP volgt de ontwikkelingen in de markt en bij de concurrent nauwlettend, hetgeen waar nodig leidt tot aanpassing van het portfolio. De wet- en regelgeving alsmede de opleidingseisen die aan de financiële professionals worden gesteld veranderen dikwijls. MVP is actief in verschillende gremia en onderhoudt op die manier intensieve contacten met diverse grote spelers en beleidsmakers in de markt en is daardoor continu bezig met de ontwikkeling van (nieuwe) opleidingen. Met regelmaat worden er online bijeenkomsten georganiseerd waarin de veranderingen in het opleidingsaanbod en de inhoud van de programma's worden toegelicht. Door de samenwerking met de andere labels binnen de NCOI Opleidingsgroep en de samenwerking met andere opleidingsaanbieders is MVP in staat een ruim curriculum aan te bieden; opleidingen die niet alleen een financiële invalshoek kennen, maar bijvoorbeeld ook IT- of persoonlijke vaardigheidsaspecten bevatten. MVP verricht met regelmaat marketing- en promotie-inspanningen. Zo wordt er jaarlijks een (digitale) studiegids uitgegeven en worden er nieuwsbrieven verzorgd. Ook worden er open dagen en informatiebijeenkomsten georganiseerd.

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 opleidingsaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo