

# Klanttevredenheidsonderzoek

MariënburgGroep

26-02-2024



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van MariënborgGroep vanuit verschillende invalshoeken:  
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)  
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</b>

# Cedeo-erkenning

## 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgankelijk 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 deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

## 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

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

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

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②				50%	40%
Accommodatie③					
Natraject④				60%	30%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ③ Tien referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ④ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Het voortraject van de Mariëburgroep wordt door de respondenten consistent positief beoordeeld. De meesten van hen zijn met het instituut in contact gekomen via aanbevelingen van collega's, internetzoekopdrachten of door eerdere samenwerkingen. De keuze voor dit instituut wordt vaak gemaakt vanwege de mogelijkheid tot maatwerk en de positieve eerdere ervaringen. In het voortraject waren er gesprekken met verschillende functionarissen, waaronder de directeur, accountmanagers en toekomstige trainers. Deze interacties worden door de geïnterviewden als zeer positief beschreven. Een respondent merkt op: "Ik ben vooral tevreden over het maatwerktraject waarin wij zelf onderwerpen aandroegen en zij een training ontwikkelden speciaal voor ons." Dit illustreert de mate waarin het instituut in staat is om aan de specifieke behoeften van de organisaties te voldoen. Een ander belangrijk aspect dat naar voren komt uit de interviews is de tevredenheid over de communicatie en samenwerking met de accountmanagers en trainers.

Respondenten benadrukken de efficiëntie en het gemak van de communicatie: “De samenwerking is heel prettig, met korte lijnen,” en “We hadden een eerste intake met de accountmanager via de mail en telefonisch, wat heel fijn werkte.” Er is echter een suggestie voor verbetering: enkele respondenten geven aan dat het contact met de trainer vóór de start van de training een waardevolle toevoeging zou zijn. Een respondent zegt: “Ik zou in de toekomst graag ook contact willen met de trainer van tevoren.”

### **Opleidingsprogramma**

De tevredenheid over dit onderdeel is hoog tot zeer hoog onder de geïnterviewden. De meerderheid geeft aan dat het programma goed afgestemd was op hun specifieke vragen en wensen. Een respondent illustreert dit met: “Wat maakt dat ik supertevreden ben, is over een maatwerktraject waarin wij zelf met onderwerpen kwamen die we behandeld wilden hebben en ze echt helemaal daarop een training ontwikkelden speciaal voor ons.” De communicatie over het programma, inclusief de beoogde resultaten en doelstellingen, wordt als helder en effectief ervaren. Respondenten geven aan dat deelnemers vooraf goed op de hoogte waren gesteld, wat bijdraagt aan een soepele en succesvolle training. Een van hen merkt op: “De samenwerking is heel prettig; we hadden niet veel aanpassingen nodig aan de training omdat we de standaardtraining al heel prettig vonden.” Ook de financiële aspecten van de training, zoals de offerte, worden als positief ervaren. De meerderheid van de respondenten bevestigt dat de offerte correct, duidelijk en zonder fouten was. Dit wordt onderstreept door een respondent: “Ja, het is goed gelukt om een programma samen te stellen wat past bij onze wensen en behoeftes, werkafspraken en alles netjes in offerte gezet.”

### **Uitvoering**

Over dit onderdeel is men zeer positief: tachtig procent van de referenten geeft de allerhoogste score van zeer tevreden. Er heerst een algemene tevredenheid over de mate waarin de uitvoering van de trainingen overeenkomt met de afspraken in het opleidingsprogramma en de offerte. Een respondent vat dit samen: “Ja, het is heel goed uitgevoerd, precies bij de wensen die wij hebben aangegeven in het voortraject, dus sloot het heel goed aan qua inhoud waar wij specifiek om hebben gevraagd.” De cursussen zijn voldoende afgestemd op de organisaties van de deelnemers, met een goede integratie van casussen uit de werkpraktijk. Dit wordt geïllustreerd door een respondent: “Er is veel ruimte voor eigen inbreng en casussen waardoor het heel relevant is voor ons.” De afwisseling tussen theorie en praktijk binnen de cursussen wordt ook positief beoordeeld. De deelnemers waarderen de praktijkgerichtheid en de relevantie van de voorbeelden die tijdens de trainingen worden gebruikt. Daarnaast is men tevreden over het feit dat de training interactief is en er verschillende werkvormen worden gebruikt. Een aantal citaten ter illustratie: “Wat ik fijn vond in de training was de combinatie tussen theorie en praktijk, en veel goede praktijkvoorbeelden. Ondanks dat het droge stof is, bleef het door de gebruikte werkvormen heel interactief”, “We zijn heel tevreden over het inhoudelijke stuk van de training maar ook over wat we hiermee doen in de cursussen. Door bijvoorbeeld veel inhoudelijke discussie. Hierdoor bleef de training boeiend” en “Over de afwisseling tussen theorie en praktijk ben ik zeer tevreden. Door de mogelijkheid eigen casussen in te brengen, ben je heel actief bezig met de stof koppelen aan je eigen praktijk.” Tussentijdse evaluaties zijn een integraal onderdeel van het proces, waardoor het programma indien nodig bijgesteld kan worden. Dit dynamische aspect van de trainingen wordt zeer gewaardeerd, zoals blijkt uit de feedback: “We stemmen regelmatig af tussendoor met wat we terugkrijgen en geven dit snel door aan de trainer die heel snel met ons schakelt en weer dingen aanpast.”

### **Opleiders**

De waardering voor de trainers van het opleidingsinstituut is opvallend positief onder de respondenten. De meeste respondenten benadrukken de hoge kwaliteit van de trainers, zowel inhoudelijk als didactisch. De trainers worden gewaardeerd om hun inhoudelijke kennis, dit blijkt uit de volgende citaten: “Hele goede trainer, absoluut iemand die zoveel kennis heeft die hij op een goede manier overbrengt”, “Ik ben zelf ook trainer en vind hun trainers erg goed, ze hebben gewoon heel veel kennis en dat is superbelangrijk”, en “Ik ben echt onder de indruk van de kennis van de trainer op de nieuwe ontwikkelingen, hierdoor kon hij ook goede praktijkvoorbeelden geven”. Een ander belangrijk aspect dat door de respondenten naar voren wordt gebracht, is de bekwaamheid van de trainers in het creëren van een veilige en open leeromgeving en hun vermogen om goed af te stemmen op de uiteenlopende behoeften en niveaus binnen de groep. Respondenten benadrukken de vaardigheid van de trainers om een sfeer te creëren waarin iedereen zich op zijn gemak voelt en actief kan deelnemen, ongeacht hun ervaring of functie. Een respondent deelt: “De trainers zijn uitstekend in staat om een veilige en uitnodigende omgeving te creëren, wat cruciaal is voor onze teamdynamiek.”

Tegelijkertijd worden de trainers gewaardeerd om hun flexibiliteit en aanpassingsvermogen aan de verschillende niveaus en achtergronden van de deelnemers. Eén referent merkt op: “De trainers hadden een indrukwekkend vermogen om aan te sluiten bij onze diverse groep, waardoor iedereen, ongeacht hun achtergrond of ervaringsniveau, betrokken bleef en waardevolle inzichten verkreeg.”

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal, krijgt over het algemeen een positieve beoordeling van de respondenten. Eén referent geeft aan zich niet te kunnen herinneren dat er materiaal is gebruikt. Het materiaal bestaat uit een variëteit aan vormen, waaronder readers, handouts, en cursusmappen, vaak aangepast aan de specifieke behoeften van het bedrijf. Eén respondent merkt op: “We krijgen handouts zowel digitaal als op papier aangeleverd, soms zit er ook een cursusmap bij, zo nodig is het toegesneden op ons bedrijf.” Respondenten waarderen de actualiteit en relevantie van het materiaal. Zo wordt aangegeven: “We hebben een reader gehad die bestond uit handouts waar je aantekeningen op kan maken en achtergrondinformatie die je als naslagwerk kan gebruiken. Het materiaal is heel actueel, er staan bijvoorbeeld ook een bepaalde ontwikkelingen en trends in van wetsveranderingen die er aan zitten te komen.” Dit illustreert de inspanningen van het instituut om het materiaal up-to-date en relevant te houden. Een veelvoorkomende suggestie is de behoefte aan meer digitale toegankelijkheid van het materiaal. Een aantal respondenten geven aan dat online materiaal als naslagwerk nuttiger zou zijn, omdat fysieke mappen vaak minder toegankelijk zijn. Een respondent deelt: “We gebruiken papieren handouts die in de cursusmap gaan, maar we hebben wel meer behoefte om dit digitaal te hebben omdat zo’n map vaak ergens onderop komt te liggen.”

### **Accommodatie**

Dit onderdeel is niet relevant omdat alle trainingen in company hebben plaatsgevonden.

### **Natraject**

Het natraject krijgt veel lof, vooral vanwege de uitgebreide en flexibele nazorg. Deze nazorg omvat diverse vormen, zoals een terugkom dag of de mogelijkheid tot het stellen van vragen en voorleggen van casussen zelfs maanden na de training. Deze aanpak wordt weerspiegeld in de volgende citaten: “De drie maanden nazorg zijn een uitkomst, ze bieden ons de kans om voortdurend inzichten te verfijnen en te verdiepen,” en een andere respondent voegt toe: “Het feit dat we zelfs tot zes maanden na de training ondersteuning kunnen krijgen, biedt ons een veiligheidsnet voor praktische toepassing.” De relevantie van de training in de praktijk wordt eveneens benadrukt door de respondenten. Ze geven aan dat de kennis en vaardigheden die tijdens de training zijn opgedaan, direct toepasbaar zijn in hun werk. Dit wordt geïllustreerd door citaten zoals: “De inhoud van de training was direct gekoppeld aan onze dagelijkse praktijk, waardoor de impact ervan meteen merkbaar was,” en een andere respondent merkt op: “De geleerde concepten worden actief toegepast in onze huidige projecten, wat voor ons de effectiviteit van de training bewijst.” Eén referent geeft aan geen natraject te hebben afgesproken maar hier ook geen behoefte aan te hebben.

### **Organisatie en Administratie**

Respondenten uiten aanzienlijke tevredenheid over de organisatie en administratie van het opleidingsinstituut, met lof voor hun bereikbaarheid, tijdigheid en klantvriendelijkheid. De effectiviteit en professionaliteit van de backoffice worden veelvuldig genoemd. Zo vertelt een respondent: “De efficiëntie van hun administratie is indrukwekkend; alles van offertes tot cursusmaterialen wordt met precisie en snelheid afgehandeld.” De snelle en nauwkeurige communicatie wordt ook hoog gewaardeerd. Een andere respondent voegt hieraan toe: “Hun reactietijd op e-mails en vragen is altijd supersnel; het toont aan hoe serieus ze onze behoeften nemen.” Bovendien wordt de flexibiliteit in het aanpassen van trainingen en het inwilligen van specifieke wensen benadrukt. “Hun vermogen om trainingen aan te passen en te herplannen volgens onze specifieke behoeften zijn we zeer tevreden over,” zegt een respondent. Een ander merkt op: “Ik vind dat ze echt aandacht en oog voor detail hebben. Ook ben ik heel tevreden over hun bereidheid om ons tegemoet te komen in last-minute.” Hoewel over het algemeen de beoordelingen positief zijn, worden er één verbeterpunt genoemd, zoals de tijdige levering van trainingsmaterialen en het voorafgaande contact met trainers. Eén respondent zegt: “Een keer kwam de cursusmap wat laat aan, wat enige ongemakken veroorzaakte.”

### **Relatiebeheer**

De manier waarop de Marienburggroep contact onderhoudt ontvangt uitstekende beoordelingen van de respondenten, met name de proactieve en persoonlijke benadering. Dit wordt geïllustreerd door meerdere citaten: “Ze zijn zelf heel proactief; ze nemen zelf contact op en stellen vragen, wat zorgt voor wederzijds goed contact,” en een ander bevestigt: “De samenwerking is uitstekend; onze contactpersoon neemt regelmatig het initiatief om te evalueren en onze behoeften te begrijpen.” De diepgaande kennis van het instituut over de organisatie van de klant en de aanpassing aan hun specifieke behoeften wordt ook gewaardeerd. Eén respondent licht toe: “Ze kennen onze organisatie goed, wat de communicatie soepel en effectief maakt.” Een ander voegt hieraan toe: “We hebben een fijne contactpersoon die ons goed begrijpt en regelmatig met ons evalueert.” Wat betreft het op de hoogte houden van klanten over nieuwe ontwikkelingen, merken respondenten op dat het instituut effectief communiceert zonder overdadig te zijn. “Na het traject nam de trainer zelf contact op om even kort met ons te schakelen over wat we vonden,” deelt een respondent. Een andere zegt: “Heel prettig contact, af en toe een nieuwsbrief, maar zeker niet te veel. We nemen meestal zelf contact op.”

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De waardering voor dit onderdeel wordt duidelijk weerspiegeld in de positieve beoordelingen van de respondenten. Hun reacties benadrukken niet alleen de tevredenheid met de kosten, maar ook de erkenning van de hoge kwaliteit van de aangeboden trainingen. “De balans tussen prijs en kwaliteit is precies goed. De kosten zijn marktconform, wat zeker een pluspunt is,” licht een respondent toe. Een andere respondent merkt op: “We zijn heel tevreden op over eigenlijk alles, het is een hoop geld maar we zijn absoluut tevreden over wat we hiervoor terugkrijgen.” Een ander belangrijk aspect dat naar voren komt met betrekking tot de geboden kwaliteit, is de flexibiliteit en klantgerichtheid van het instituut. Eén referent merkt op: “Hun benadering ten aanzien van extra deelnemers en aanvullende diensten zonder bijkomende kosten is bewonderenswaardig. Dit is voor ons echt een stukje kwaliteit waardoor ze hun geld meer dan waard zijn.” De vergelijking met andere aanbieders bevestigt eveneens de aantrekkelijkheid van de prijsstelling. Een respondent merkt op: “In een markt met vergelijkbare aanbieders, onderscheidt dit instituut zich door een uitstekende prijs-kwaliteitverhouding.”

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

De algemene tevredenheid over de Marienburggroep en de samenwerking springt duidelijk naar voren uit de hoge scores van respondenten en de lof die zij uitspreken. Vooral de kennis en didactische vaardigheden van de trainers worden hoog gewaardeerd. Zo merkt een respondent op: “De kennis van de trainer is absoluut hun sterkste punt, zowel didactisch als inhoudelijk. Hun trainers zijn niet alleen uitstekend op de hoogte van alle relevante ontwikkelingen maar kunnen dit ook goed vertalen in een training die boeiend blijft om te volgen.” Een andere respondent bevestigt dit met: “De inhoudelijke kennis van de trainer en de meerwaarde van praktijkvoorbeelden in relatie tot de theorie vond ik bijzonder goed.” Het op maat gesneden aanbod en de adviezen van het instituut ontvangen ook veel waardering. Een respondent zegt: “Het maatwerk is echt uitstekend, ze denken goed mee en luisteren aandachtig naar je vraag.” Dit wordt onderstreept door een andere respondent: “Ze blinken uit in snelle reacties, meedenken en het samenstellen van een mooi traject.” Hoewel de beoordelingen grotendeels positief zijn, worden er ook enkele verbeterpunten aangehaald. Zo merkt een respondent op: “Een verbeterpunt zou zijn om de online omgeving te optimaliseren, zodat informatie makkelijker te vinden is.” Een ander suggereert: “Een punt van aandacht voor de toekomst is om voldoende tijd te besteden aan het in kaart brengen van behoeften.” Concluderend wordt het instituut sterk gewaardeerd vanwege zijn deskundige trainers, gepersonaliseerde benadering en snelle, professionele respons. Hoewel er ruimte voor verbetering is in bepaalde aspecten, benadrukken de respondenten hun hoge mate van tevredenheid en zouden ze het instituut zeker aan anderen aanbevelen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyma voerde met MariëburgGroep op 26-02-2024.

### Algemeen

De MariëburgGroep is opgericht in 1998 en komt voort uit de lokale overheid en het onderwijs. De MariëburgGroep biedt medewerkers van gemeenten en overheid opleidingen aan op het gebied van ambtelijk vakmanschap, finance & control, jeugd en gezin, juridische zaken, publieks- en burgerzaken, ruimtelijk domein, sociaal domein, handhaving en zorg en welzijn. Daarmee wordt het hele spectrum van de (lokale) overheid bediend. Met name gemeenten, maar ook waterschappen, provincies en de diverse ministeries behoren tot hun klantenkring. De MariëburgGroep heeft een groot aanbod aan cursussen en trainingen, die zowel individueel (open aanbod) als incompany worden aangeboden. Naast klassikale trainingen biedt de MariëburgGroep ook e-learnings aan. Het onderzoek dat Cedeo heeft uitgevoerd, richtte zich op de maatwerkopleidingen. Het gesprek daarover vond plaats met Jeroen Busse, directeur, en Marië Hoogland, verantwoordelijk voor marketing, communicatie en werving.

### Kwaliteit

De MariëburgGroep heeft een kwalitatief hoogstaande docentenpool op universitair niveau tot haar beschikking. Gewerkt wordt met ongeveer 150 docenten, die in dienst zijn bij de gemeenten en zo zicht hebben op de praktijk. Docenten worden geselecteerd uit het netwerk van de organisatie op basis van vooral motivatie en passie. Hierbij is voldoende vernieuwing van de docentenpool belangrijk vanwege de golfbewegingen die zich voordoen binnen de vakgebieden. Ook is een goede geografische spreiding noodzakelijk en aantrekken van nieuw talent.

De MariëburgGroep biedt haar docenten ruimte voor didactische ondersteuning en het volgen van cursussen. Veranderingen in de diverse vakgebieden en op het gebied van wet- en regelgeving worden nauwlettend gevolgd, onder meer door congressen en seminars bij te wonen, maar ook door periodiek docentenoverleg per vakgroep.

De trainingen zijn praktijkgericht op basis van maatwerk. Iedere keer gaat de trainer na of de inhoud van een traject moet worden aangepast aan de actualiteit. De docenten zorgen daarbij dat zij up-to-date zijn. Vooraf worden de leerdoelen, het kennisniveau en de wensen van de opdrachtgever scherp gedefinieerd om zo de trainingsdoelen te halen en de resultaten binnen de organisatie van de opdrachtgever te borgen. De trainers worden beoordeeld op de behaalde resultaten en de deelnemerevaluaties.

### Continuïteit

De MariëburgGroep blijft groeien vanuit de focus op klanttevredenheid en het bieden van passende maatwerktrajecten. Voor uitbreiding van de docentenpool wordt actief het netwerk benut. Door de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van de MariëburgGroep voor maatwerkopleidingen dan ook voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

De MariëburgGroep volgt de vakgebieden nauwgezet en speelt daar voortdurend op in. Voor de nabije toekomst zien zij veel ontwikkeling op het sociale domein. Over het geheel geldt dat zij inzetten op verdere groei.

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, hebben vooral grote waardering voor het maatwerk en praktijkgerichtheid van de opleidingen, de hoge kwaliteit van de trainers met hun kennis van de nieuwste ontwikkelingen en de effectiviteit van de backoffice. Zij bevelen dit opleidingsinstituut dan ook van harte aan.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

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

Daarnaast heeft het instituut recht op:

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