

# Klanttevredenheidsonderzoek

MOCuitgevers

23-08-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van MOCuitgevers 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>9</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, 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie②				60%	
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer③				70%	
Prijs-kwaliteitverhouding④				60%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten onthouden zich hier van het geven van een oordeel
- ③ Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen
- ④ Niet alle referenten hebben hier zicht op

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal opleidingen/cursussen van MOCuitgevers hebben tien referenten deelgenomen. Zij waren allemaal al bekend met het aanbod van MOCuitgevers en hun tevredenheid over eerdere deelname(s) heeft ervoor gezorgd dat ze zich nogmaals hebben aangemeld voor een training of cursus. Sommige van de referenten hebben deelgenomen aan een online opleiding, anderen aan een live training. Dit komt bij bepaalde onderdelen van dit onderzoek naar voren en zal dan vermeld worden. Alle respondenten zijn tevreden tot zelfs zeer tevreden over de manier waarop er wordt vormgegeven aan het voortraject. De geïnterviewden zeggen dat ze per mail worden geïnformeerd en dat er in deze mailings voldoende en duidelijke informatie wordt verschaft over bijvoorbeeld de cursusdata, de cursustijden en de locatie. Ook is men tevreden over de manier waarop men zich voor de diverse bijeenkomsten aan kan melden: "Dat gaat heel eenvoudig en daar heb je verder geen omkijken naar".

### **Opleidingsprogramma**

Over het opleidingsprogramma van MOCuitgevers zijn de ondervraagde deelnemers eensgezind in hun oordeel; zij zijn hier allemaal tevreden over. De respondenten geven aan dat de inhoud van het programma van tevoren goed beschreven staat. “Het is heel belangrijk om een goed beeld te hebben van wat je kan verwachten. Het is altijd moeilijk om een inschatting te maken maar goede communicatie maakt het wel makkelijker. In dit geval ben ik tevreden over wat er over de training wordt vermeld. Deze informatie is duidelijk en volledig,” zo legt een van hen uit. Een andere referent zegt hier nog over: “Er is goed nagedacht over de programma’s zodat ze goed aansluiting vinden met de praktijk. Dat is op dit vakgebied erg belangrijk, je moet bij blijven om je klanten goed te kunnen helpen”. Hiernaast geeft een van de geïnterviewden nog aan dat hij telefonisch contact heeft gehad met iemand van MOCuitgevers over het opleidingsprogramma: “Ik had nog wat vragen en deze werden door een medewerker op bevredigende wijze beantwoord”.

### **Uitvoering**

De manier waarop MOCuitgevers de verschillende cursussen/trainingen ten uitvoer heeft gebracht, is naar tevredenheid van alle referenten. Twintig procent van hen is hier zelfs zeer tevreden over. Zij geven als verklaring het hoge niveau van de bijeenkomsten, de actuele onderwerpen die aan bod komen en de manier waarop de stof wordt overgedragen: “Onderhoudend en informatief”. Een van de van de tevreden deelnemers legt uit: “Het waren behoorlijk actieve bijeenkomsten waarbij er wel inzet van de deelnemers werd gevraagd. Juist door die afwisselende werkvormen neem je veel meer op”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren, zij vinden ook nog dat er goed werd ingegaan op de vragen die leefden bij de deelnemersgroep. Verder wordt nog als positief punt van de gevolgde opleiding of training genoemd dat deze voldoende handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk. “Het was uitermate praktisch door de vele actuele cases die werden behandeld,” zo verklaart een van de respondenten zijn positieve oordeel. De referenten die een online training hebben gevolgd, beoordelen hier de inhoud van de training en daar zijn zij zeer over te spreken: “De stof wordt op een heldere manier gebracht en is van een hoog niveau. Heel nuttig ook”.

### **Opleiders**

De respondenten zijn allemaal tevreden tot zelfs zeer tevreden over de opleiders/trainers die door MOCuitgevers worden ingezet. De trainers/docenten worden gewaardeerd om hun professionaliteit en de manier waarop ze de stof overbrengen. “De docent wist waar hij over sprak en kon dit verder verduidelijken met praktijkvoorbeelden. Hierdoor worden de voorbeelden en uitleg die hierbij wordt gegeven veel levendiger en duidelijker. Dat is een groot pluspunt van de trainers van MOCuitgevers,” aldus een van deze tevreden deelnemers. Veel andere referenten onderschrijven dit, de praktische insteek van de docent is voor hen een meerwaarde. Een van hen zegt hier nog over: “Een training valt of staat met goede docenten, zonder goede docent brengt een dergelijke training niks. In het geval van MOCuitgevers zijn de trainers top, ze zijn berekend op hun taak en ze brengen de soms wat saaie stof enthousiast en gedreven”. Een andere respondent zegt tenslotte over de opleiders die door MOCuitgevers worden ingezet het volgende: “Er was veel aandacht voor de individuele deelnemer. Dat had natuurlijk te maken met de groepsgrootte, die beperkt was, maar toch zeker ook met de capaciteiten van de docent. Deze had echt goed oog en oor voor ons”.

### **Trainingsmateriaal**

Over het trainingsmateriaal zijn de respondenten vrij kort van stof. Het trainingsmateriaal ziet er volgens de ondervraagde deelnemers “netjes” en “goed verzorgd” uit. Er wordt hier gesproken over sheets, aanvullende achtergrondinformatie, soms over mappen en links naar relevante websites. Een van de tevreden deelnemers legt uit: “Het cursusmateriaal sloot goed aan bij wat er allemaal aan bod kwam, het was goed te gebruiken als naslagwerk”. Een andere respondent zegt nog dat hij het prettig vindt dat het materiaal steeds vaker digitaal verstrekt wordt: “Dat hoort toch wel in deze tijd”. De deelnemers aan de online-training(en) zijn eveneens tevreden. Zij zeggen dat het materiaal een goede aanvulling is op de inhoud van de training.

### **Accommodatie**

De deelnemers aan de online-bijeenkomsten onthouden zich hier van het geven van een oordeel. De overige referenten zijn zonder uitzondering tevreden over de uitvoeringslocatie waar door MOCuitgevers gebruik van wordt gemaakt. Zij omschrijven de locatie als “prima geschikt voor dit doel”, “goed bereikbaar” en “mooi en van alle gemakken voorzien”. Hier volgen nog enkele citaten ter ondersteuning: “Ik ben tevreden over de locatie, hij was namelijk centraal gelegen en dus prima bereikbaar voor de meeste deelnemers” en “De locatie voldeed prima, het was een ruime zaal en dat vind ik wel heel prettig in verband met de afstand die we tegenwoordig graag tot elkaar willen houden. Heel goed dus”

### **Natraject**

Over de manier waarop MOCuitgevers vorm geeft aan het natraject zijn de respondenten zonder uitzondering tevreden. Er wordt door de referenten gesproken over een bewijs van deelname of een certificaat dat zij na afloop van de opleiding hebben ontvangen. Verder wordt er door deze geïnterviewden nog aangegeven dat er een (digitaal) evaluatieformulier is ingevuld: “Dit was voor mij eigenlijk niet nodig omdat we na afloop van de bijeenkomst ook al met de docent hadden besproken wat onze ervaringen waren en wat wat ons betreft verbeterpunten zouden zijn”. Een deelnemer aan een online training vermeldt hier nog dat er ook na afloop van de training gelegenheid was om vragen te stellen: “Als je dan in de praktijk toch nog tegen iets aanliep, hoefde je hier niet mee te blijven zitten. Een goede service!”

### **Organisatie en Administratie**

Op administratief en organisatorisch vlak, verlopen de zaken bij alle referenten vlekkeloos. Geen van hen heeft hier problemen ondervonden. MOCuitgevers is goed bereikbaar en vragen worden snel en goed beantwoord, aldus de referenten. “Je hebt te maken met een professionele aanbieder en dat merk je aan alles. Alle informatie is helder en wordt op tijd verzonden, de communicatie verloopt soepel en de factuur stemt overeen met wat er was overeengekomen,” zo legt een tevreden deelnemer uit. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: “MOCuitgevers heeft de zaken goed voor elkaar. Toen ik een keer verhinderd was, werd er echt moeite gedaan om mij op een ander moment een soortgelijke bijeenkomst te laten volgen. Door de geïnteresseerdheid van de medewerkers, voel je je absoluut gehoord en serieus genomen. Dat vind ik in deze tijd een grote pre”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van MOCuitgevers wordt gedacht. Iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over.

### **Relatiebeheer**

Over het relatiebeheer zijn de respondenten kort en bondig. Zeven referenten kunnen iets zeggen over het relatiebeheer zoals dat door MOCuitgevers wordt onderhouden. Deze respondenten zijn hier tevreden over. Zij vertellen dat ze met enige regelmaat een nieuwsbrief ontvangen en dat is voor hen voldoende. “Ik zit niet te wachten op een overload aan informatie. De nieuwsbrief is wat mij betreft genoeg”. De overige referenten geven hier soortgelijke commentaren en drie respondenten hebben hier geen mening over omdat zij geen zicht hebben op de manier waarop het relatiebeheer met MOCuitgevers wordt onderhouden.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Zeven referenten geven aan tevreden tot zelfs zeer tevreden te zijn over de verhouding tussen de prijs van de training of opleiding en de kwaliteit hiervan. Dit wordt als volgt gemotiveerd: “Zo’n training is niet goedkoop maar wel heel belangrijk. Op die manier blijf je als professional bij de tijd en gaan nieuwe ontwikkelingen niet aan je voorbij. Daar moet je dus wel in willen investeren” en “Ik vind de prijzen in vergelijking met anderen niet te hoog”. Drie respondenten hebben geen zicht op de prijs, soms omdat hun werkgever dit direct en buiten hen om betaalt en in een geval omdat deze referent niet weet wat andere aanbieders vragen voor een dergelijke opleiding.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De uitkomsten van dit onderzoek zijn positief voor de open opleidingen van MOCuitgevers. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde training en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het op rolletjes maar ook inhoudelijk wordt er gewoon een goed product geboden". Iedereen is tevreden over de samenwerking met het instituut: "Ze zijn goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden snel beantwoord". Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: "Ik ben gewoon heel tevreden over het hele traject". Met name de praktische insteek van de trainers/sprekers wordt als sterk punt van deze organisatie genoemd: "De trainers zijn theoretisch echt heel goed op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en ze kunnen dit koppelen aan interessante praktijkvoorbeelden. Dat is voor mij een reden om nog een keer, als dit aan de orde komt, voor MOCuitgevers te kiezen". Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden MOCuitgevers dan ook zonder aarzeling bij derden aanbevelen.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met MOCuitgevers op 23-08-2022.

### Algemeen

MOCuitgevers, waarbij MOC staat voor media, opleidingen en consultancy, is begonnen als uitgever van Accountancy Vanmorgen en in 2017 is daar Fiscaal Vanmorgen bijgekomen. In 2018 volgde het Tijdschrift Familiebedrijven en JurisDidact. Daarna is MOCuitgevers gestart met Salaris Vanmorgen, Pensioen Vanmorgen en nu ook Opleidingen Vanmorgen. Mevrouw Margadant stond aan de wieg van MOCuitgevers. Nadat zij jaren ervaring had opgedaan bij Kluwer besloot zij in 2014 om een nieuwe weg in te slaan. Zij is begonnen met het werken aan een nieuw platform voor accountants; Accountancy Vanmorgen. Accountancy Vanmorgen is gelanceerd op 22 januari 2015 en bedoeld voor iedereen die geïnteresseerd is in nieuws, trends, ontwikkelingen, diepgang en wetenswaardigheden in en rond de accountancybranche en ondernemerschap. Accountancy Vanmorgen bestaat uit een site, een dagelijkse e-mailnieuwsbrief en een kwartaalblad. Daarnaast organiseert Accountancy Vanmorgen diverse events. Ook de andere merken (zoals bijvoorbeeld Salaris Vanmorgen) bieden opleidingen en andere activiteiten aan. Met name de opleidingen hebben de afgelopen tijd een grote groei doorgemaakt.

### Kwaliteit

Ondanks de groei, wil MOCuitgevers de kwaliteit hoog houden. Om dit te waarborgen worden de verschillende markten goed in de gaten gehouden en wordt er snel ingespeeld op (nieuwe) ontwikkelingen. Als er behoefte blijkt te zijn aan een nieuwe opleiding wordt er contact gezocht met een van de docenten uit het netwerk van MOCuitgevers. Deze is dan altijd specialist op het betreffende vakgebied. De docent ontwikkelt dan in samenspraak met MOCuitgevers de nieuwe training of cursus. Hierbij wordt er met name op gelet dat de training interactief is, gericht op een niet te grote groep deelnemers en dat er verschillende werkvormen aan bod komen. Voordat een training daadwerkelijk wordt aangeboden, wordt deze door mevrouw Van Dorp (als opleidingsmanager) en door potentiële deelnemers van feedback voorzien. Als deze feedback is verwerkt, wordt het programma pas aangeboden via de website van MOCuitgevers. De sprekers/docenten die worden aangezocht, komen zoals gezegd allen uit het grote netwerk dat in de loop der jaren door de betrokkenen is opgebouwd. Er worden hoge eisen aan deze docenten/sprekers gesteld. Ze dienen niet alleen didactisch goed onderlegd te zijn maar ook moeten zij een link kunnen leggen met de praktijk.

### Continuïteit

In 2015 was het eerste Accountancy Vanmorgen event, de AV-dag en sindsdien is het aanbod van MOCuitgevers op verschillende vlakken toegenomen. MOCuitgevers heeft een uitgebreide website met opleidingen voor de verschillende doelgroepen. Mevrouw Van Dorp is als opleidingsmanager verantwoordelijk voor het opleidingsprogramma. Zij houdt hiervoor nauwlettend de ontwikkelingen op het vakgebied in de gaten, heeft gesprekken met de doelgroep en heeft goede contacten met professionals op dit gebied. Mevrouw Van Dorp is tevens verantwoordelijk voor diverse administratieve taken en contacten met de deelnemers. Zij werkt op een gestructureerde manier met behulp van stappenplannen en vaste sjablonen voor bijvoorbeeld de presentielijsten en de deelnamecertificaten. Ook omdat er bij MOCuitgevers met een kleine, hechte groep mensen wordt gewerkt is de informatieoverdracht goed. Door deze secure manier van werken zijn de organisatorische en administratieve werkzaamheden goed overdraagbaar en is de continuïteit hiervan gewaarborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

De evaluatieformulieren die door de deelnemers worden ingevuld, worden met zorg bekeken. MOCuitgevers wil de hoogste kwaliteit bieden en input van deelnemers is daarbij heel belangrijk. Indien er bijzonderheden uit de uitkomsten van de evaluaties naar voren zouden komen, zal er dan ook zeker niet gearzeld worden om actie te ondernemen. Ook wordt de markt continu in de gaten gehouden en wordt er snel ingespeeld op veranderingen. Op de manier heeft MOCuitgevers altijd een actueel en passend aanbod voor de diverse doelgroepen. Dit blijkt in de praktijk goed te werken, de vraag naar opleidingen blijft toenemen. Zowel uit de eigen evaluaties als uit het klanttevredenheidsonderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, komt een grote tevredenheid onder de deelnemers naar voren.

## 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