

# Klanttevredenheidsonderzoek

MKPC B.V.

31-01-2024



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van MKPC B.V. 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, 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 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				40%	60%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②				30%	40%
Accommodatie③					
Natraject④				50%	30%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer⑤				20%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				50%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden

- ② Drie referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.  
 ③ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.  
 ④ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.  
 ⑤ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.  
 ⑥ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Een aantal referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van MKPC B.V. (hierna MKPC te noemen) geeft aan dat MKPC preferred supplier is voor de eigen organisatie. In meerdere gevallen was de keuze voor MKPC het resultaat van een vergelijking tussen diverse aanbieders. Enkele referenten: "Ze hebben een aantal jaren geleden een tender bij ons gewonnen op grond van hun presentatie, de inhoud van het trainingspakket en de prijs-kwaliteitverhouding", "Onze nieuwe leerdoelen kwamen het best overeen met hun aanbod", "MKPC had het beste overall aanbod, met zowel online en offline modules" en "MKPC stak er met kop en schouders bovenuit omdat ze precies aanvoelden wat wij wilden. Ze hadden bovendien heel snel de offerte klaar." Iemand voegt nog toe: "We werken al heel lang plezierig samen. Wel hebben weleens de prijzen vergeleken en gesprekken gevoerd met anderen, maar we komen toch steeds weer terug bij MKPC."

De keuze voor MKPC wordt verder als volgt toegelicht: “Ik heb ooit zelf bij MKPC een training Black Belt gevolgd. Dat is toen erg goed bevallen”, “We kwamen hen op internet tegen. Ze hebben het goed opgezet qua opleidingen en doelgroepen. Ook hadden ze voldoende opleidingen bij ons in de buurt.” Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Er wordt naar hun mening goed navraag gedaan naar hun opleidingswensen en -behoeften. Bij de intake zijn meestal meerdere personen van MKPC betrokken. Enkele reacties: “We hebben eerst een intake gehad met de eigenaar. Daarna was de voorbereiding met de trainer zelf, om de specifieke leerdoelen vast te stellen”, “Er is behoorlijk doorgevraagd naar onze specifieke manier van werken. Ze voelden prima aan dat wij maatwerk wilden”, “De intake was uitgebreid. Naast de accountmanager hebben we ook inhoudelijke mensen, planningsmedewerkers en trainers gesproken”, “Ik had specifieke verzoeken om de training te laten aansluiten aan de praktijk. Ze hebben goed naar onze wensen geluisterd”, “Wij wilden er graag een klein beetje Lean Six Sigma in verwerkt hebben. Dat kon” en “We hebben samen overlegd om tot een totaalopzet te komen. Wij wilden online en live. Zij kwamen met de suggestie dat er ook twee black belts moesten komen. Dat advies hebben we opgevolgd. Het heeft goed uitgepakt.”

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Zij vinden dat het programma een goede weergave is van de wensen van de opdrachtgever en de gemaakte afspraken: “Ze schrijven op wat we afgesproken hebben. Alles is duidelijk”, “Onze wensen waren goed verwoord. Er hoefde niet veel meer aan aangepast te worden”, “De offerte was goed. We wisten meteen wat we aan hen hadden”, “Het programma is in goede samenwerking tot stand gekomen” en “Je kon aan het programma merken dat de intake goed was geweest.” Er is voldoende gelegenheid voor bijstelling van het concept: “Alle aanpassingen die wij inbrachten, zijn alsnog in het programma verwerkt” en “We hebben een constructief gesprek gehad om de puntjes op de i te zetten.”

### **Uitvoering**

Aan de uitvoering kennen allen een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. Men is goed te spreken over het niveau, het interactief gehalte, de afwisseling in werkvormen en de praktijkgerichtheid: “Er zijn veel verschillende werkvormen gebruikt. Het was heel interactief en praktijkgericht. Er zat ook een stukje gedragsbeïnvloeding in”, “Er zijn goede discussies gevoerd”, “Alle theoretische kennis komt aan bod en daarnaast zijn er ook coachmomenten”, “Het is super interactief en totaal niet saai, met af en toe een spelletje tussendoor. Je verveelt je geen moment. Dit heeft er echt aan bijgedragen dat ik geslaagd ben”, “De deelnemers vonden dat ze veel praktische handvatten hebben gekregen. Het simulatiespel viel in goede aarde. Ze vonden het super interessant” en “Er zijn in koppeltjes praktijkopdrachten gedaan in de vorm van verbeterprojecten. Met dat idee is MKPC gekomen.” Ook het maatwerkgehalte is naar wens: “Ze hebben het goed gespiegeld aan wat wij hier doen”, “De elementen van Lean die aan bod kwamen, moesten aansluiten bij hoe wij in de praktijk werken. Dat is goed gelukt”, “Het had, conform onze wens, een online module en een praktisch deel. Het was voldoende toegespitst op de bancaire sector” en “Er wordt waar mogelijk met casussen en voorbeelden geprobeerd in te spelen op de detachering. Ook de game waarmee de deelnemers een dag bezig zijn, past goed bij ons.”

### **Opleiders**

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun kennis en didactische en persoonlijke vaardigheden: “De deelnemers vonden het enthousiasme van de docent aanstekelijk. Hij had een goede klik met de groep”, “De eigenaar zelf heeft de training gegeven. Het is een inspirerend spreker, didactisch goed onderlegd en met ontzettend veel praktijkervaring”, “De trainers waren goed thuis in de bancaire sector. De deelnemers hebben hen hoge cijfers gegeven, zowel voor hun kennis als voor hun didactische vaardigheden”, “De trainer had er genoeg verstand van. Hij was energiek en kon het goed overbrengen”, “We hebben de meest doorgewinterde trainers gekregen” en “De trainers wisten goed in te springen op onze praktijkvoorbeelden.” Enkelen plaatsen nog wel een kanttekening: “De docent heeft organisatiepsychologie gestudeerd. Hij bleef soms wat lang hangen in het behavioral management. Toch werd het niet als vervelend of onnuttig ervaren” en “Wij vonden de eerste trainer wat te theoretisch en hebben daarna gevraagd om een wat minder cijfermatig persoon. Daaraan hebben ze gehoor aan gegeven; met een trainer die beter bij ons paste.”

### **Trainingsmateriaal**

Alle referenten die hun mening geven over het trainingsmateriaal, kennen het een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Het materiaal bestaat onder andere uit boeken, werkboeken, mappen en sheets van Power Point presentaties. Verder wordt er ter plekke gebruikt gemaakt van spelmateriaal. Een referent: "De deelnemers kregen een werkboekje als hulpmiddel gedurende het leertraject en PowerPoint-sheets om het verhaal te onderbouwen, De eerste dag deden ze een soort spel. Daar kwamen hele koffers met attributen aan te pas." Er wordt ook online lesmateriaal en e-learning beschikbaar gesteld. Dit bevat goed, zowel qua gebruiksvriendelijkheid als qua inhoud. Een referent in dit verband: "De modules zaten goed in elkaar en waren inhoudelijk naar wens. Ik kon als opdrachtgever bovendien goed de vorderingen van de mensen volgen, zodat ik ze kon aansporen indien nodig." In een aantal gevallen is er sprake van maatwerk: "We hebben samen overlegd wat er in het werkboek moest komen", "Ik heb alles doorgespit. Ik wilde dat het algemeen was maar toch de diepte in ging, met een vertaalslag naar de praktijk. Daar voldeed het aan" en "Het materiaal was helemaal uitgewerkt met opdrachten en theorie die volledig aan ons aangepast waren." Drie referenten onthouden zich van het geven van een score op dit onderdeel bij gebrek aan informatie.

### **Accommodatie**

Aangezien alle trainingen binnen dit onderzoek in-company of online plaatsvonden, geeft geen van de geïnterviewden op dit onderdeel een score.

### **Natraject**

Het natraject stemt alle referenten die er een score aan toekennen (zeer) tevreden. Twee geïnterviewden geven geen score bij gebrek aan informatie. In de meeste gevallen is er sprake van een schriftelijk examen en/of een of meerdere praktijkopdrachten. De examenvorbereiding door MKPC is naar wens, evenals de begeleiding rondom en na het examen. Enkele referenten lichten toe: "De training bereidde goed voor op het examen. Er was een aparte examentrainingsdag, waarop werd besproken wat de examenvragen zouden kunnen zijn. Ze nemen de tijd om te kijken of er nog behoefte is aan extra informatie over bepaalde onderwerpen", "Er zijn losse coachmomenten geweest naar het praktijkexamen toe. Ze hielden goed de vinger aan de pols over de voortgang", "Niet iedereen haalt het examen, maar dat is ook wel goed. Anders zou het diploma niets voorstellen", "Een paar mensen moesten een herexamen doen. Ze hebben goede ondersteuning gekregen" en "Ze sturen een examinerator en regelen alles. Na afloop word je gebeld om de examenresultaten te bespreken. Vervolgens krijg je de uitslag en de certificaten toegestuurd." De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. De uitkomsten ervan worden met de opdrachtgever besproken. Een referent: "Er wordt geëvalueerd met een collega van mij, maar als er iets verontrustends zou zijn, zou er zeker een signaaltje naar mij komen." Over de resultaten van de opleidingen is men positief: "Ik ben geslaagd en kan het goed gebruiken in de praktijk. Het is de essentie van mijn werk", "De mensen van de vloer zijn heel enthousiast. Ze hebben het gevoel dat ze het goed kunnen gebruiken. Er is een bepaalde denkwijze in gang gezet", "Door de opleiding ben ik consultant LSS kunnen worden", "Iedereen slaagt. De mensen zijn goed opgeleid. De opdrachten leveren nuttige verbeteringen op", "De basis is ruimschoots voldoende om het te kunnen doorvoeren in het werk" en "Een groot aantal mensen in mijn onderdeel van de organisatie is nu opgeleid, en daar plukken we dagelijks de vruchten van. Vooral de green belts pakken het goed op."

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie is men goed te spreken. De communicatie verloopt goed. De bereikbaarheid, de accuratesse, de planning en de facturering zijn over het geheel genomen naar wens: "De communicatie over de planning is prima. De vaste contactpersoon is meedenkend, actief en oplossingsgericht", "Wij zijn een groot concern en hadden een fiat van allerlei afdelingen nodig. MKPC heeft alles perfect verzameld en verstuurd" en "Alles verloopt vlekkeloos. Je krijgt snel antwoord. De facturatie is conform afspraak." Men omschrijft MKPC als 'flexibel' en 'proactief' en zegt in dit verband: "Ze vragen bij lege plekken altijd of er nog mensen zijn die willen meedoen", "Als wij voor iets betaald hebben en het nog niet hebben afgenomen, zitten ze er altijd achteraan dat we het toch gaan doen" en "Toen een van onze deelnemers overleed, hebben ze veel flexibiliteit en betrokkenheid laten zien. Ze hebben steeds even gebeld en alles opnieuw gepland zonder iets in rekening te brengen."

### **Relatiebeheer**

Aan het relatiebeheer worden uitsluitend de scores 'tevreden' en 'zeer tevreden' toegekend. MKPC verstuurt nieuwsbrieven en onderhoudt persoonlijk contact met de klant. Enkele reacties: "Wat er in de nieuwsbrieven staat, is best nuttig", "We krijgen af en toe uitnodigingen voor opleidingen en ze blijven persoonlijk contact houden", "We zijn nog weleens gebeld of we iets nodig hadden" en "We krijgen elk jaar een persoonlijk berichtje met de vraag hoe het loopt en wat de ontwikkelingen zijn." Verder voegt men toe: "Je hebt niet het gevoel dat je een nummer bent. Laatst deden ze nog navraag naar iemand die hier pas is komen werken. Dat onthouden ze allemaal", "Ze leunen niet achterover, maar blijven navraag doen naar onze behoeften. Ze zijn kritisch op zichzelf; of ze nog aansluiten bij onze wensen" en "De communicatie is heel prettig. Ze zijn echt een sparringpartner. Er wordt meegedacht over de problematiek van onze organisatie zonder dat de kassa meteen gaat rinkelen." Twee van de tien referenten kennen het relatiebeheer geen score toe bij gebrek aan informatie.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Alle referenten die een oordeel geven over de prijs/kwaliteitverhouding tonen zich er (zeer) tevreden over. Een greep uit de reacties: "Ze kwamen van alle partijen die we hebben aangeschreven, uit de bus als de aanbieder met de beste prijs/kwaliteitverhouding", "De hoeveelheid werk in aanmerking genomen, is de prijs goed" en "Het zijn geen schokkende bedragen. Wat voor ons belangrijk is, is dat de inhoud aansluit bij de werkelijkheid, en dat is bij MKPC het geval." Eén referent geeft op dit onderdeel geen score, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

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

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van MKPC zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van MKPC, spreekt men zich allereerst lovend uit over de opleiders en de praktijkgerichte inhoud van de opleidingen: "De trainers zijn uitstekend. Ze denken op organisatieniveau mee over wat je nodig hebt en wilt bereiken", "Ze passen een goede balans toe tussen theorie en praktijk", "De trainers verstaan hun vak echt heel goed", "De aanpak is heel persoonlijk. Ze vinden prima aansluiting en spiegelen waar iemand zit", "Het wordt heel praktisch ingestoken, met leuke leerzame oefeningen" en "De vertaalslag naar de praktijk wordt enorm goed gemaakt. Je ziet en voelt meteen dat je iets hebt aan wat je leert." Ook over het maatwerkgehalte is men tevreden: "Wij werken niet 'Lean', maar toch sloot het goed aan" en "De sterkste kant van MKPC is dat ze luisteren naar wat de klant wil. Vanaf dag één nemen ze mee wat jij belangrijk vindt." Verder voegt men nog toe: "Ze bieden een breed pakket aan opleidingen aan", "Ze laten veel persoonlijke betrokkenheid zien in de samenwerking met ons en de kandidaten", "Het is goed geregeld. Je wordt flink ontzorgd" en "Ze hebben kwaliteit hoog in het vaandel. Je merkt dat ze een goed product willen leveren. Ze zijn meedenkend en zorgvuldig. Het is een uitstekende samenwerking." Naast deze lovende woorden zijn er ook wat kanttekeningen: "Wij zijn een bedrijf met 26 nationaliteiten. Wij hebben Engelstalige trainers nodig. In het verleden had MKPC die niet altijd. Dat gaat nu beter. Dit moet wel zo blijven" en "In het voortraject mag er meer aandacht zijn voor het uitstippelen van vervolgoopleidingen. Ook een in het contract opgenomen terugkomafpraak een half jaar na de implementatie zou goed zijn." Alle referenten bevestigen desgevraagd dat zij de maatwerkopleidingen van MKPC zonder meer aanbevelen bij derden.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met MKPC B.V. op 31-01-2024.

### Algemeen

MKPC verzorgt opleidingen op het gebied van procesverbetering voor medewerkers, consultants en managers die in verschillende rollen te maken krijgen met verbeterprojecten. De opleidingen zijn gebaseerd op de filosofie, methodes en werkwijze van Lean Six Sigma. Voorts bevat het opleidingsaanbod opleidingen op het gebied van Agile Scrum, Projectmanagement, Leidinggeven en Effectief beïnvloeden van gedrag. Het uitgangspunt en streven bij de opleidingen is om het behalen van resultaten en het efficiënter werken (het organisatiebelang) op een dusdanige manier te doen dat betrokkenen hier enthousiast van worden en zich verder kunnen ontwikkelen (het medewerkersbelang). Naast de verzameling technieken zet MKPC zich dus ook in op de menselijke en veranderkundige aspecten. De opleidingen hebben verschillende instapniveaus die goed op elkaar aansluiten. Naast opleidingen biedt MKPC ook begeleidings- en consultancydiensten aan. Voorts onderhoudt zij een kennisbank en verzorgt zij workshops en masterclasses. De opleidingen worden zowel incompany als met een open inschrijving aangeboden op verschillende leslocaties in het land. MKPC biedt de theorie van Lean Six Sigma door middel van een e-learning, klassikaal of in een blended variant aan. Het onderhavige Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerktrajecten van MKPC.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij MKPC en heeft derhalve continue aandacht. MKPC werkt met een team van negen mensen in vaste dienst. Daarnaast wordt er duurzaam samengewerkt met vier zzp-ers die op hun specialisaties worden ingezet. MKPC draagt zorg voor de verbinding met haar team door met regelmaat een (interne) leerdag te organiseren; soms gekoppeld aan een specifiek onderwerp. De opleidingen van MKPC kenmerken zich door een grote mate van ervaren leren in theorie én praktijk. De aanpak is gericht op “voordoen - samen doen - zelf doen”. MKPC focust zich op inhoud en plaatst de vraagstelling van de klant centraal om zo de meest optimale aansluiting bij de klantvraag te bewerkstelligen. Evaluaties vormen de graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit van de opleidingen. MKPC onderhoudt intensieve klantrelaties met oprechte belangstelling voor de organisatievraagstukken, waardoor men in gezamenlijkheid verder bouwt aan het vormgeven van verander- en efficiencyprocessen.

### Continuïteit

MKPC heeft veel aandacht voor productontwikkeling en past haar opleidingsaanbod aan aan de ontwikkelingen in de markt. Regelmatig wordt het lesmateriaal onder de loep genomen en aangepast. De afgelopen periode heeft MKPC het mogelijk gemaakt dat examens online kunnen worden afgenomen op 14 locaties in Nederland, op een door de deelnemer gekozen tijdstip. MKPC is een stabiele organisatie met een loyaal klantenbestand en een goede naamsbekendheid. Gelet op de wederom uitstekende resultaten (100% tevredenheidsscore) van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, en op basis van de informatie die tijdens het gesprek is gegeven, acht Cedeo de continuïteit van de maatwerkopleidingen van MKPC voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

MKPC is actief op social media (LinkedIn) en profileert zich onder meer door het onderhouden van de website. Maar veruit de grootste naamsbekendheid heeft zij zich verworven door het bieden van kwalitatief hoogwaardige opleidingen door uitstekende opleiders. De goede vertaalslag die men weet te maken van theorie naar de praktijk, de professionele aanpak van de organisatie, de persoonlijke benadering en de oprechte betrokkenheid bij haar opdrachtgevers, maakt dat vele klanten al jaren hun weg naar MKPC hebben weten te vinden. Zij wordt door hen als een betrouwbare partner gezien die daadwerkelijk een bijdrage levert aan het rendement van de organisatie.

## 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