Klanttevredenheidsonderzoek

MMCenter

28-11-2016

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van MMCenter 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

BEZOEKVERSLAG 7

CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN 9

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 jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.
Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma			10%	90%	
Uitvoering				50%	50%
Opleiders			10%	40%	50%
Trainingsmateriaal②			10%	70%	
Accommodatie③				10%	
Natraject			20%	70%	10%
Organisatie en Administratie④			20%	60%	10%
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			20%	60%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Twee referenten scoren niet op dit onderdeel
③ Bij negen respondenten is de training in company uitgevoerd
④ Eén geïnterviewde heeft geen zicht hierop
⑤ Eén referent kent geen score toe voor dit item

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject
Alle referenten in dit onderzoek naar de opleidingen van MMCenter zijn (zeer) tevreden over de werkwijze van het instituut in het voortraject. De meesten werken al heel lang met hen samen. Voor enkelen is de samenwerking recenter tot stand gekomen. Zij waren echter wel al bekend met MMCenter en haar trainers en hebben het instituut geïntroduceerd in hun nieuwe werkkring. Referenten vertellen dat MMCenter gedegen te werk gaat in het voortraject. Er wordt de tijd genomen om de organisatie, de medewerkers en de doelstellingen te inventariseren en tot een gedegen plan van aanpak te komen. Men is van mening dat er echt maatwerk wordt geleverd. Ter illustratie enkele citaten: “Ik heb hen ontmoet bij een netwerkbijeenkomst. Hun voordracht sprak mij erg aan. Naar aanleiding daarvan heb ik contact opgenomen met het instituut en zijn wij in gesprek gegaan over wat zij voor ons konden betekenen. Wij hebben met elkaar gediscussieerd over onze plannen en knelpunten. Er is echt met ons meegedacht” en “Wij zijn al jaren in contact met elkaar. Wij kunnen met hen goed van gedachten wisselen over onze organisatiedoelen. De aanpak van deze organisatie spreekt ons erg aan. Ook hadden wij direct vertrouwen in de trainer. Er was meteen een klik met hem. Dat gaf de doorslag om met hen in zee te gaan. De wijze waarop zij met onze bedrijfsgegevens omgaan is heel integer. Daarom werken wij al jaren samen.”

Opleidingsprogramma

De inventarisatie van de wensen en behoeften in het voortraject leidt tot een gedegen offerte met plan van aanpak, vinden de respondenten. Op één na, geven alle referenten aan tevreden te zijn over het opleidingsprogramma. Eén van de referenten geeft een neutrale score op dit onderdeel omdat hij de offerte heel algemeen vond. Hij zegt: “Ik sta neutraal tegenover de offerte. Het verhaal was standaard. Het gaat mij er om hoe de training wordt uitgevoerd.” Andere opmerkingen over de offertes zijn: “De opleidingsdoelen en het plan van aanpak worden duidelijk opgenomen in de offerte, evenals het financiële plaatje. Ook wordt in de offerte aandacht besteed aan de nazorg na het opleidingstraject. Zo wordt er vaak al vooraf afgesproken of er een terugkomdag zal worden georganiseerd. Of er wordt afgesproken dat, indien daar behoefte aan is, de medewerkers een individueel coaching traject kunnen volgen na de gezamenlijke training” en “In de offerte zijn de doelen duidelijk omschreven. Het ging meer om een gedragstraject dan om het aanleren van kunstjes. De trainer heeft eerst met iedereen een gesprek gevoerd. Hij heeft geïnventariseerd wat men zou willen leren of veranderen. Hij heeft dat heel gedegen aangepakt. Vervolgens is er een stappenplan gemaakt voor het bewerkstelligen van een cultuurverandering.” Eén van de referenten vertelt dat MMCenter heeft meegeschreven aan een implementatieplan voor een nieuw verkoopconcept in de organisatie. “Nadat het plan was uitontwikkeld zijn er trainingen voor de medewerkers georganiseerd, zodat het in de praktijk kon worden gebracht. Aan alle deelnemers is het opleidingsprogramma toegestuurd met daarin een beschrijving van wat we zouden gaan doen”, vertelt een positief gestemde referent.

Uitvoering

Vijftig procent van de referenten is tevreden over de uitvoering van het opleidingsprogramma. De andere vijftig procent is zelfs zeer tevreden. De meeste organisaties werken al lang met dezelfde trainer samen. Zij vinden het prettig dat hij de mensen en hun competenties kent, zodat daarop kan worden ingespeeld. Anderzijds geven twee referenten aan bang te zijn dat door het langdurig inzetten van dezelfde trainer de opleidingen een beetje sleets worden. Zij overwegen eens voor een andere trainer te kiezen. Men geeft aan dat er veel afwisseling bestaat in de werkvormen die worden toegepast. Zo worden er opdrachten uitgewerkt in groepen, maar er wordt ook één op één gewerkt. De opleidingen sluiten goed aan bij de praktijk. Op individueel niveau wordt er begeleiding geboden als iemand dat nodig heeft. Voorts worden er rollenspellen gedaan. Vaak gaat het hierbij om samenwerken en het ontwikkelen van vertrouwen in elkaar. Referenten vertellen over de uitvoering: “We zijn de training gestart met een discussie over wat wij willen als bedrijf, als team en als persoon. De teamverschillen zijn toen duidelijk naar boven gekomen. Vervolgens hebben we geprobeerd er één lijn in te krijgen door het doen van spelletjes en rollenspellen. Dat alles ging in een heel open sfeer. De training was echt gericht op gedragsverandering en daarmee zijn we als team een heel eind opgeschoten” en “Wij hebben eerst een teamtraining gehad waarin het programma werd uitgelegd. We hebben gesproken over de kritische punten in dat programma en hoe we daar mee om zouden kunnen gaan. Dat is heel positief ontvangen door de medewerkers. De training heeft geleid tot een vervolgtraining die nog zal worden uitgevoerd.”

Opleiders

Eén referent geeft een neutrale score op het onderdeel ‘opleiders’. Normaliter is hij erg te spreken over de trainer. Volgens de betreffende referent bleek de trainer bij de laatste training de groep ‘niet helemaal de baas te kunnen’ en kreeg hij bepaalde deelnemers onvoldoende mee in het veranderproces. Dit is echter wel bespreekbaar gemaakt. Daarom geeft hij een neutrale score. De overige geïnterviewden geven aan (zeer) tevreden te zijn over de theoretische en didactische kwaliteiten van de opleiders. Zij geven aan dat de trainer heel flexibel is. Ook geven zij aan dat hij zich goed heeft voorbereid op de training en de organisatie. De rollenspellen zet hij waarheidsgetrouw neer. Enkele andere positieve opmerkingen die zijn gemaakt zijn: “Soms wordt een thema ingeleid en wordt daar vervolgens volledig van afgeweken door de input van de deelnemers. De trainer is in staat om daar in mee te buigen. Dat is prettig”, “De trainer heeft een down to earth houding en weet iedereen op zijn gemak te stellen. Hij is in staat om snel op één lijn met de medewerkers te raken. Hij zal de mensen nooit negatief beoordelen, maar benoemt wat goed gaat en voegt daar eventueel verbeterpunten aan toe.

Ook vertelt hij veel over zijn privé-ervaringen. Hij weet heel goed wat de organisatie nodig heeft en past zijn verhaal op niveau aan", "De trainer is af en toe op de werkvloer aanwezig en stuurt de medewerkers bij. Hij is communicatief erg goed. Hij wekt vertrouwen en kan zijn punt heel goed maken. Hij geeft goede feedback. Zijn vasthoudendheid is goed" en "Ik vind dat de hij de deelnemers met veel respect en geduld bejegend. Hij heeft oog voor het menselijke aspect. Hij heeft de kennis over de branche razendsnel opgepikt." Tot slot benoemt een referent een verbeterpunt: "De trainer is soms zelf veel aan het woord. Hij zou meer uit de anderen kunnen laten komen."

Trainingsmateriaal

Zeventig procent van de referenten zegt tevreden te zijn over het trainingsmateriaal. Zij geven aan dat het materiaal bestaat uit de theorie met achtergrondinformatie. Het materiaal kan als naslagwerk worden gebruikt. Ook wordt er een aantekeningenmap verstrekt. Soms vormen specifieke organisatiedocumenten de grondslag van het lesmateriaal. Een geïnterviewde vertelt dat er een rapport is geschreven waarin persoonlijke aandachtspunten van medewerkers zijn benoemd. Een aantal respondenten zegt: "Meestal vragen wij niet om trainingsmateriaal. Behalve wanneer er een specifiek thema aan de orde wordt gesteld. Dan wordt het lesmateriaal daarop afgestemd." Voorts zegt twintig procent dat er niet of nauwelijks gebruikt is gemaakt van trainingsmateriaal. Zij geven daarom geen score. Tot slot geeft één referent een neutraal oordeel. Hij vindt dat het materiaal standaard was en redelijk eenvoudig.

Accommodatie

Slechts één respondent heeft gebruik gemaakt van een accommodatie die door MMCenter is ingehuurd. Dat is in goed overleg gebeurd en voldeed aan de behoeften. De overige geïnterviewden hebben de training incompany laten uitvoeren of hebben zelf voor een geschikte accommodatie gezorgd.

Natraject

Men is van mening dat er voldoende aandacht wordt besteed aan het natraject. De trainingen worden doorgaans afgesloten met een gezamenlijke evaluatie met de deelnemers. Ook geven referenten aan dat de trainer altijd even belt om de training na te bespreken. Twee referenten geven een neutrale score op dit onderdeel. Zij zeggen: "De training wordt voldoende met ons als opdrachtgever nabesproken. Maar ik mis een nagesprek met de individuele medewerkers" en "De trainer belt altijd nog even na, maar probeert dan een vervolg te verkopen. Dat hoeft wat mij betreft niet." Op de vraag of het opleidingsdoel is bereikt, antwoorden alle respondenten bevestigend. "Ik heb veel aan de training gehad. Ik zie echt een ontwikkeling", aldus een positief gestemde referent. Anderen zeggen: "Als team zijn we een heel eind opgeschoten", "De trainer heeft geprobeerd de medewerkers in beweging te krijgen en heeft na afloop nog tips en adviezen gegeven hoe we het één en ander kunnen implementeren in onze organisatie" en "De trainer heeft een vertrouwenspositie in de organisatie gekregen. Dat is ons veel waard". Indien nodig en/of gewenst worden er individuele coaching trajecten afgesproken. Sommige respondenten geven aan dat de trainingen hebben geleid tot een vervolg of verdieping op de training. Soms wordt een terugkomdag afgesproken.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie wordt door zeventig procent van de referenten in orde bevonden. Zij geven de score 'tevreden' of 'zeer tevreden'. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel omdat hij hiermee niet te maken heeft gehad. Twee personen kennen een neutrale score toe. Zij lichten toe: "Er zijn een paar slordigheidsfoutjes gemaakt met de factuur. Overigens is dat wel goed opgelost. Toch zouden zij hier iets zorgvuldiger in kunnen zijn" en "Sommige zaken verlopen ietwat chaotisch en niet zo vlot. Ik vind de organisatie en administratie niet hun sterkste punt. Het is een aandachtspuntje." De referenten zijn van mening dat er een korte lijn is tussen de trainer en de organisatie en dat MMCenter goed bereikbaar is. Ook vindt men dat alle bescheiden netjes en op tijd worden geleverd en de rekeningen kloppen met de gemaakte afspraken.

Relatiebeheer

Er zijn geen opmerkingen over het relatiebeheer. Alle geïnterviewden zijn hierover (zeer) tevreden. Men geeft aan regelmatig contact te hebben met de trainers van MMCenter. Op het vlak van persoonlijk contact vindt men hen sterk. Zo zegt een referent: “Ook toen ik ziek was heeft de trainer van zich laten horen. Dat was erg attent. Hij beschikt over een goed gevoel voor het menselijke aspect.” Daarnaast worden er regelmatig nieuwsbrieven verzorgd of stuurt men een uitnodiging voor een evenement. Over het algemeen vinden referenten het prettig dat ze niet worden overladen met informatie of acquisitie van MMCenter.

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén referent geeft geen score op dit onderdeel omdat hij hier geen zicht heeft op heeft gehad. Zestig procent is tevreden over de prijs / kwaliteitverhouding. Tien procent is zelfs zeer tevreden. Opmerkingen die hierover zijn gemaakt zijn: “Trainen is nou eenmaal schrikbarend duur. Maar de kwaliteit is in orde. Daarom is het de prijs wel waard”, “Als het laten verzorgen van trainingen niet zo duur zou zijn, dan zouden wij hen wellicht vaker inzetten” en “Ik vind het laten trainen van medewerkers vrij prijzig. Maar dat is nou eenmaal zo. Aan de andere kant is het belangrijk dat onze mensen goed worden opgeleid. Daar hebben wij het geld voor over.” Tot slot geven twee referenten een neutrale score. Zij zeggen: “Zij zitten aan de bovenkant van de markt, maar de kwaliteit is in orde” en “Ik vind het een groot bedrag dat wij zijn overeengekomen, maar wij hebben het geld er toch voor over gehad.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle geïnterviewden geven aan tevreden te zijn over de maatwerktrainingen van en de samenwerking met MMCenter. Er worden een paar sterke punten van dit instituut benoemd, zoals de aanpak van de trainingen en het inlevingsvermogen van de trainers. Daardoor ontstaan er echt maatwerktrainingen die gericht zijn op de branche. Ook wordt de klik die er vaak is met de trainer als positief punt benoemd. Voorts wordt als pluspunt gezien dat MMCenter beschikt over een netwerk met experts op bepaalde vakgebieden. Zij kunnen daar gebruik van maken wanneer zij zelf niet over die expertise beschikken. Op de vraag of men dit instituut zou aanbevelen aan anderen reageren alle referenten bevestigend. De meesten hebben dit al eens gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met MMCenter op 28-11-2016.

Algemeen

MMCenter is ruim 20 jaar geleden door Wim Muys opgericht als trainingsbureau onder de naam Muys Management Center. Door veranderende behoeften bij de klanten zijn daar in de loop van de jaren verschillende producten bijgekomen. Inmiddels begeleidt MMCenter allerlei verandertrajecten, waarin men al naar gelang de relevantie workshops, trainingen, brainstormsessies, personal coaching en assessments verzorgt. MMCenter zet zich in om gewenste en meetbare resultaten te realiseren en ondersteunt bij het succesvol implementeren van veranderprocessen binnen organisaties. De implementatieaanpak van het instituut bestaat uit drie pijlers;
“ Verandermodel van Kotter
“ Verander de wereld, verander jezelf
“ Interventies
MMCenter biedt ondersteuning door mee te denken en de discussie aan te gaan en daarmee een klankbordfunctie te vervullen. De praktijkgerichte aanpak en het gemotiveerde en enthousiaste team van professionals zijn kenmerkend voor MMCenter. De bedrijfscultuur van MMCenter is gebaseerd op respect, vertrouwen, verbondenheid, zelfontplooiing en resultaat. Deze kernwaarden wil het instituut uitdragen en overbrengen om te komen tot maximaal rendement. Om maatwerk te leveren en toepasbaarheid te kunnen garanderen, besteedt MMCenter veel tijd aan voorgesprekken en de voorbereiding. Daarnaast vindt men een gedegen follow-up met betrokkenheid van de direct leidinggevenden belangrijk voor de borging van het geleerde. MMCenter is sinds 1994 Cedeo-erkend en wordt ook in het laatste onderzoek positief gewaardeerd en beoordeeld.

Kwaliteit

De intensieve samenwerkingsrelatie tussen de trainers van MMCenter is één van de onderscheidende kenmerken van het instituut. Allen zijn specialist op het gebied van account/salesmanagement en veranderingsmanagement. Naast de vaste trainers worden, daar waar nodig en van toepassing, freelance trainers ingezet. Gedurende het jaar zijn er trainersdagen, gericht op professionalisering, versteviging van de onderlinge band en de borging van de ‘Muys-mentaliteit’. Zo bouwt men voortdurend aan de relatie met de (freelance) trainers, luistert men naar elkaars ervaringen en houdt men oog voor de kwaliteit. Alle trajecten van MMCenter starten met een zorgvuldige en grondige analyse van de opleidingsbehoefte. Vervolgens wordt deze in- en extern geëvalueerd en geeft MMCenter op basis hiervan gericht advies. Daarna volgt er een op maat gemaakt training- of coachingsconcept. Zo geeft MMCenter op onderscheidende en stimulerende wijze invulling aan de trainings- en adviestrajecten, waarbij er intensief contact blijft met het aanspreekpunt om zeker te stellen dat de dienstverlening voldoet aan de wensen en eisen van de klant.

Continuïteit

MMCenter speelt continu in op de markt onder het motto ‘Verander de wereld, verander jezelf’. Momenteel is er vanuit de markt veel vraag naar veranderingstrajecten waarop het bureau voortvarend inspeelt. Opvallend is dat MMCenter met veel klanten al een langdurige samenwerkingsrelatie heeft. Voor een aantal opdrachtgevers is men al jarenlang preferred supplier. Ook onder de voorbije moeilijke economische omstandigheden heeft MMCenter steeds weer nieuwe klanten aan zich weten te binden. Mede op basis van het enthousiasme van het management, het opnieuw goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van MMCenter voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De directe toepasbaarheid van het geleerde in de praktijk heeft bij MMCenter de hoogste prioriteit. Het voortraject krijgt om die reden veel aandacht. Naast de beoogde doelstellingen, de aard van de activiteiten en de organisatiecultuur worden ook de huidige én de beoogde competenties van de toekomstige deelnemers zorgvuldig in kaart gebracht. Het is de bedoeling dat de klant in de training duidelijk herkenbaar is. Zowel de interne, als de externe follow-up krijgt bij MMCenter veel aandacht. Commitment van de leidinggevenden, als hulpmiddel voor de implementatie van het geleerde in de praktijk, is hierbij een belangrijk aandachtspunt. Betrokkenheid van de leidinggevende, onder andere via toezicht op de uitvoering van de Persoonlijke Implementatie Plannen met actiepunten van de deelnemers, levert volgens MMCenter een expliciete bijdrage aan het rendement.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

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

Daarnaast heeft het instituut recht op:

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

  Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu