

# Klanttevredenheidsonderzoek

Management Kompasgroep BV

31-03-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Management Kompasgroep BV 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>8</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>10</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
Voortraject②				70%	20%
Opleidingsprogramma③				70%	20%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie				60%	40%
Natraject			10%	60%	30%
Organisatie en Administratie④				70%	10%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	70%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent kent het onderwerp geen score toe
- ③ Een referent scoort niet
- ④ Twee referenten kennen geen score toe
- ⑤ Een referent onthoudt zich van scores

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Alle referenten die meewerken aan het onderzoek van Management Kompasgroep hebben de training Masterclass Gecertificeerd MKS Bedrijfsadviseur gevolgd; een methodiek ontwikkeld voor het begeleiden en adviseren van MKB-ondernemers. Voor een klein deel van de referenten is de training de eerste kennismaking met Management Kompasgroep. Anderen geven aan al bekend te zijn met de organisatie en de methode MKS. Via het netwerk of collega's zijn de contacten tot stand gekomen. Als reden om voor Management Kompasgroep te kiezen wordt o.a. genoemd; 'unieke methode', 'bekend met de eigenaar', 'enthousiaste aanbevelingen', 'op advies van leidinggevende' en 'enige aanbieder van dit concept'.

“Wij hebben Luuk Haegens, de directeur, jaren geleden al eens ontmoet. We ontvingen een door hen geschreven boek en hebben toen de cursus gevolgd. We zijn nu op herhaling geweest omdat we het niet van de grond kregen”, “Ik ben aangemeld door mijn werkgever. Hij vond het zinvol om onze klanten meer inzicht te geven in de cijfers”, “Luuk is bekend met onze organisatie; hij begeleidt ons management” en “MKS is een uniek concept, een methode waar ik als adviserende accountant veel voordeel uit kan halen en zo de klanten kan helpen met het verbeteren van hun resultaat”, lichten enkele referenten toe. Over het voortraject is het merendeel (zeer) tevreden. Zij geven aan dat aanmelden eenvoudig en snel gaat via de website, via een link in een LinkedIn-bericht of na contact met de backoffice van Management Kompasgroep. Een van de referenten onthoudt zich van scoren. Hij heeft geen zicht op het onderwerp omdat een collega de inschrijving heeft verzorgd.

### **Opleidingsprogramma**

De volgende stap in het voortraject, het opleidingsprogramma, stemt alle scorende referenten tevreden. Volgens hen was het programma duidelijk en helder beschreven. Via de website, brochures of via de mail hebben zij kennisgenomen van het programma. Voor alle referenten was het vooraf duidelijk wat zij konden verwachten. “In de mailing stond duidelijk wat je te wachten stond. De stappen waren goed beschreven, hetzelfde gold voor de methode. Ook de kosten waren helder vooraf, daar hebben ze duidelijk over gecommuniceerd”, “Alles was op voorhand duidelijk. De doelen waren weergegeven en verder was er een complete uitnodiging met duidelijke informatie over wat, waar en wanneer” en “Alles was in grote lijnen bekend. Je kreeg info over de dagindeling en ook het doel was helder geformuleerd”, aldus enkele referenten. Een referent heeft het opleidingsprogramma vooraf niet gezien omdat de aanmelding via een ander is verlopen. Hij kent om die reden het onderwerp geen score toe.

### **Uitvoering**

De referenten geven aan dat de uitvoering van de training conform verwachting is verlopen en beoordelen het onderwerp met tevreden en zeer tevreden scores. Allen laten zich positief uit over de training, die voor iedereen een tweedaagse training betrof. “Alles wat op de site stond is behandeld, alles is aan bod gekomen”, aldus een van hen. Enthousiast zijn de referenten over de invulling van de dagen, de interactie, de afwisseling tussen theorie en praktijk, de behandeling van (eigen) casuïstiek en het daadwerkelijk werken met het systeem. Enkele uitspraken ter illustratie: “Er is op een prettige manier uitgelegd en er was veel afwisseling. Eerst zijn we begonnen met theorie en daarna mochten we praktisch aan de slag. Ook onze eigen casussen werden behandeld”, “Ik vond de training inhoudelijk erg goed. Het is veel informatie en het zijn intensieve sessies, maar het is geweldig interessant en heeft me enorm enthousiast gemaakt over de methode”, “De invulling is heel informeel. Er wordt veel rekening gehouden met alle deelnemers. Ze leggen uit hoe je het kan aanvliegen, hoeveel meerwaarde je kan meegeven door op een snelle manier klantcijfers te vertalen en deze inzichtelijk te maken en hoe je klanten kan helpen het rendement te verhogen. Ik had gelijk zin om ermee aan de slag te gaan”, “Het was een kwalitatief goede training met een duidelijke link naar de praktijk. Je kon zelf casuïstiek inbrengen en praktisch aan de slag gaan. De inbreng van de andere deelnemers was daarbij erg interessant en gaf voor mij een onverwachte meerwaarde”, “De afwisseling in het programma was erg goed, het was geen moment saai, maar vrij interactief. De kleine groep, zeven personen, bood veel ruimte voor vragen en het uitwisselen van kennis en ervaringen” en “De opzet van het programma vond ik perfect. We zijn de methode offline gestart met berekeningen en uitwerkingen op papier. Dag twee zijn we gestart met het systeem”. Volgens alle referenten wordt tijdens de training constant getoetst waar iedereen staat. Aan het begin van de dag en tussentijds na pauzes. Regelmatig wordt er geïnformeerd naar de leerdoelen en getoetst of er nog persoonlijke aandacht of behoefte is. Overall heerst grote tevredenheid over de invulling van de training, de persoonlijke aandacht, de interactie, praktijkgerichtheid en de balans tussen theorie en praktijk. De enige opmerking die door enkele referenten geplaatst wordt heeft te maken met de duur van de training. Zij geven aan twee dagen als tekort te hebben ervaren en het liever of langer of in combinatie met een terugkomdag te zien. Volgens een van hen is daar inmiddels gehoor aangegeven en is het een driedaagse training geworden.

### **Opleiders**

Hoge scores worden er toebedeeld aan de opleiders. Verreweg het merendeel kent hen de zeer tevreden score toe. De referenten hebben vooral te maken gehad met Luuk Haegens. In een enkel geval was er een trainer in opleiding bij, of een stagiaire. Hun aandeel in de training was niet zo groot. Over de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainer zijn allen (erg) goed te spreken. Zij noemen hem 'enthousiast', 'vriendelijk', 'geduldig', 'een praktijkman', 'kennisgoeroe' en 'een vakidoot'. Het feit dat er een link is met de praktijk en er met herkenbare casuïstiek wordt gewerkt is voor alle referenten een sterk punt. "De trainer is, met alle respect, een kennisidoot in zijn vakgebied. Hij zit diep in de materie kan goede vragen stellen en weet overal antwoord op", "Hij heeft veel kennis van de accountancymarkt en weet je te prikkelen om anders te denken", "De methode is hun eigen product, dus hij kent het als geen ander. Hij weet het goed over te brengen en toe te lichten met succesvoorbeelden", "Fijn is dat hij vertrouwen en een plezierige sfeer weet te creëren. Hij heeft echt het vermogen om zich empathisch op te stellen. Ik voelde me gewaardeerd en er heerste een ontspannen, goede vibe", "Hij is heel geduldig en straalt rust uit. Hij legt het uit en als het een tweede keer moet dan is dat geen probleem. Hij ging net zolang door totdat iedereen het begreep. Inhoudelijk is hij erg sterk, hun methode is wetenschappelijk onderbouwd en je wordt in duidelijke stappen en tussenstappen naar het einddoel geleid" en "Het is leuk om naar hem te luisteren. Hij zorgt voor voldoende interactie. Je hebt niet het gevoel dat het lang duurt; de twee dagen vliegen om", aldus de referenten.

### **Trainingsmateriaal**

Alle referenten zijn positief over het gebruikte trainingsmateriaal. Zij noemen een map, PowerPoint sheets, software en een boek als gebruikt trainingsmateriaal. De inhoud en vormgeving voldoet en zij geven aan niets gemist te hebben. "We kregen een map met allerlei formulieren en print- en hand-outs. Verder nog een interessant boek en handige tips en tricks", "Het boek is niet gebruikt tijdens de training. Het is hun eigen boek en mag je meenemen. Tijdens de training is een verkorte uitvoering van het boek gebruikt samen met de cursusmap. Alle relevante informatie stond erin" en "We kregen ook een bierviltje als een leuk gadget om te gebruiken in de praktijk. Ik vind het heel leuk, maar doe er zelf niks mee", zijn enkele uitspraken van de referenten over het trainingsmateriaal. Tot besluit van het onderwerp geven enkelen aan de map nog weleens te raadplegen als voorbereiding op een gesprek.

### **Accommodatie**

De gekozen accommodatie voor de training is naar grote tevredenheid van alle referenten. Alle geïnterviewden geven aan dat de locatie in Limburg mooi is en voldoet aan de verwachting. Volgens de meesten is het een luxe accommodatie voorzien van alle gemakken en meer dan geschikt voor het volgen van de training. Voor sommige referenten is de reisafstand groot. Zij vinden het prettig dan gebruik te kunnen maken van een overnachting. Enkele referenten geven aan van twee verschillende locaties gebruik te hebben moeten maken. Na de eerste dag bleek de trainer corona te hebben, waardoor de tweede dag geannuleerd moest worden. Later is deze dag ingehaald. In overleg met de deelnemers is gekozen voor een locatie in Breukelen, waarbij rekening is gehouden met de reistijden van de deelnemers. Ook over die locatie zijn de betreffende referenten tevreden. Enkele uitspraken over de locaties; "Het is een meer dan prima locatie. Het eten is erg goed, het ligt dicht bij de snelweg en er zijn voldoende laadpalen beschikbaar", "Het is gelegen in een mooie omgeving, voorzien van alle luxe en alle benodigde faciliteiten", "Ik vond het een prachtig hotel. Ik heb er heerlijk geslapen en gewandeld. Het is goed te bereiken en vrij snel aan te rijden vanaf de snelweg" en "De mooie omgeving alleen al is geweldig en de rest is ook allemaal erg goed. Het zijn allemaal zeer geschikte ruimtes voor de training en het is heel fijn dat je naar buiten kunt om een frisse neus te halen".

### **Natraject**

Volgens alle referenten wordt het trainingstraject duidelijk afgerond. Ter afsluiting hebben zij een certificaat, een bewijs van deelname en/of PE-punten ontvangen. De training wordt volgens de referenten afgerond met een mondelinge en schriftelijke evaluatie. In hun beleving wordt er voldoende aandacht besteed aan de afronding. Ook geven zij aan zich vrij te voelen de trainer achteraf nog te benaderen bij eventuele vragen. Sommigen geven aan dat ook te hebben gedaan, anderen geven aan dat de trainer zelf in het kader van de nazorg contact met hen opgenomen heeft. Enkele citaten ter illustratie: "Wij hebben nog regelmatig, zo om de twee maanden, contact. We voeren dan overleg over lopende zaken en ontvangen dan een stukje coaching", "Ik ben na een tijdje gebeld met de vraag hoe het ging en of ik nog ergens ondersteuning bij nodig had", "Ik heb een certificaat ontvangen voor het volgen van de training. PE-punten kon ik ook krijgen, maar die zijn voor mij niet relevant" en "We hebben na de training telefonisch contact gehad en dat hebben we nu nog steeds af en toe. Hij is heel betrokken en geïnteresseerd". Op de vraag naar de trainingsdoelen en of deze bereikt zijn reageren alle referenten positief. Zij geven aan dat met het volgen van de training de doelen zijn bereikt. De reacties op de trainingsresultaten in de praktijk zijn wisselend. Enkele geven aan de methode daadwerkelijk te gebruiken, er een duidelijke meerwaarde in te zien en er successen mee behaald te hebben. Anderen leggen uit om verschillende redenen er niets meer mee te doen. Voor de een is dit vanwege een koerswijziging in het beleid, voor een ander om persoonlijke redenen en voor weer een ander is dat vanwege drukte en andere keuzes. Zij uiten expliciet dat dit niets te maken heeft met de training maar met andere omstandigheden. Het onderwerp natraject wordt beoordeeld met tevreden en zeer tevreden scores. Een referent is in grote lijnen erg tevreden maar ziet ruimte voor verbetering. Het lijkt hem zinvol om in het kader van de nazorg opfrustrainingen te verzorgen. Hij geeft aan dit nu gemist te hebben en kent om die reden de score drie toe. Enkele andere referenten hebben het eveneens over een terugkomdag of opriscursus. Zij zijn dusdanig geïnteresseerd in de methode dat zij hier graag een vervolg aan willen geven en denken hierover na.

### **Organisatie en Administratie**

De scorende referenten laten zich tevreden uit over de organisatorische en administratieve kant van Management Kompasgroep. Wel geven zij aan er beperkt bekend mee te zijn. De aanmelding verliep digitaal, vlotjes maar zonder persoonlijk contact. Dat geldt eveneens voor de facturering. Deze was volgens afspraak en kent geen bijzonderheden. Degenen die wel contact op hebben genomen merken op dat dit soepel verliep en dat er snel gereageerd werd, zowel telefonisch als via de mail. Enkele citaten: "Alles was oké, geen bijzonderheden. Vooraf kon je alle info vinden op de site. Na aanmelding kreeg je de overige info over voorwaarden, de training, de data, locatie en routebeschrijving", "Het is kleinschalig, de lijnen zijn kort, helemaal prima", "Het was allemaal goed, zoals je mag verwachten. Ik moest me in eerste instantie afmelden. Dat gaf geen problemen, ze waren heel flexibel. We hebben in overleg een nieuwe datum gekozen" en "Hun backoffice functioneert goed, alles is goed geregeld. Ik heb al hun mobiele nummers en kan hen makkelijk bereiken. Ze zijn heel toegankelijk, dat scheelt. Ik vind hen gewoon een heel leuke en fijne partij om mee samen te werken". Twee referenten kiezen ervoor geen score toe te kennen. Zij geven aan dat zij niet veel van de organisatie en administratie hebben meegekregen. "Ik heb er geen idee van, mijn collega heeft alles geregeld" en "Er is weinig contact geweest en dat is ook prima. Als het niet nodig is, is het niet nodig, toch?", aldus de betreffende twee referenten.

### **Relatiebeheer**

Alle referenten ervaren een vorm van relatiebeheer. Voor de meesten is dat in de vorm van berichten via LinkedIn, voor enkelen is dat persoonlijk contact. De frequentie van het contact is voor iedereen naar wens, niet te veel, niet te weinig en niet opdringerig. Enkele citaten ter illustratie: "Wij hebben elk kwartaal overleg met Luuk. Naast dat hij ons adviseert en coacht houdt hij ons op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen. Tussen die momenten door worden we geïnformeerd via LinkedIn. Het contact is erg prettig. Hij is betrokken en geïnteresseerd en niet te beroerd om mee naar onze klanten te gaan als dat nodig is", "Luuk spreken we eens in de twee maanden. We bespreken dan onze klanten, passen de methode toe en houden zo onze kennis up-to-date", "Ik zie berichten op LinkedIn, daar zijn ze best actief. Persoonlijk contact is er niet, maar dat hoeft ook niet. Ik weet ze wel te vinden als ik ze nodig heb en als er vragen zijn kan ik altijd bellen", "Nog steeds ontvang ik mail over ontwikkelingen en nieuwe cursussen", "Luuk heeft nog contact opgenomen om te vragen of hij nog wat voor ons kan betekenen. Dat doet hij goed; op een prettige manier en niet opdringerig" en "Ik vind het contact met hen fijn. De ene keer is het passief via LinkedIn en de ander keer is het interactief als ze bellen".



**Prijs-kwaliteitverhouding**

Nagenoeg alle scorende referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Voor een referent ligt het iets anders omdat hij het jammer vindt dat de training uit twee dagen bestond. Naar zijn mening was drie dagen beter geweest en daarmee de prijs-kwaliteitverhouding ook. Hij kent om die reden de score drie toe. Daarnaast is er een referent die niet bekend is met de prijs omdat een collega alles geregeld heeft. Hij kent om die reden geen score toe. De overige geïnterviewden spreken zich uitsluitend tevreden uit. Zij zijn allen van mening dat de prijs in verhouding is met de kwaliteit. Enkelen spreken zich er als volgt over uit: "Voor ons is het prima, goed in verhouding. Zeker als je kijkt naar wat er aangeboden is en wat we ermee kunnen. Daarnaast zijn we zeer tevreden over de resultaten", "Ik ben niet bekend met de prijs, mijn werkgever heeft betaald. Het was een zinvolle leerzame cursus en de kwaliteit was erg goed dus de verhouding moet wel uitstekend zijn", "De training is echt de moeite waard. Voor mij heeft MKS echt een toegevoegde waarde, je kan er echt iets mee. Daarom is wat mij betreft de verhouding helemaal goed", "Gezien de kwaliteit en de goede locatie en voorzieningen vind ik de pricing meer dan oké" en "Ik vind de prijs-kwaliteit marktconform. Ik heb in ieder geval niet getwijfeld toen ik de prijs hoorde".

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over de opleiding en de samenwerking in zijn totaliteit zijn alle referenten positief, het merendeel zelfs zeer positief, gestemd. Eensgezind noemen zij de trainer van Management Kompasgroep en de methode MKS als twee van de sterke punten. Enkele uitspraken ter illustratie: "De trainer is gespecialiseerd in accountancy. Voor ons is Management Kompasgroep een serieuze partij met veel kennis van zaken in onze branche", "Opvallend vind ik de betrokkenheid, het persoonlijke contact en de inhoud van het product. Maar ook de flexibiliteit aan de voorkant en de totale organisatie is zoals je het graag ziet", "De trainer is gedreven, overtuigd van de methodiek en de wijze van toepassen. Hij weet het goed over te brengen en je merkt aan alles dat hij er volledig achterstaat. Zijn gedrevenheid komt voort uit zijn geloof in de methodiek en de systematiek", "Fijn zijn; de korte lijnen, de duidelijke uitleg, het geduld van de trainer en de praktijkgerichtheid" en "Met MKS kan je meerwaarde aan een klant geven. Je leert anders denken en weet waar je op moet letten". Op de vraag of er verbeterpunten te zijn benoemen reageren enkele referenten met de volgende uitspraken: "Het zou fijn zijn als er na een paar maanden een opfrismoment is. Niet zo zeer theoretisch maar meer praktisch. Wat mij betreft zou dat ook online kunnen", "Het is een intensieve training en best veel voor twee dagen", "Mijn punt heeft niets te maken met de inhoud van de training, daar ben ik tevreden over. Maar persoonlijk vind ik de software die je eventueel een maand na de training kan aanschaffen prijzig. Althans voor ons als klein kantoor in verhouding tot het aantal klanten", "In het begin van de training zijn we de theorie gestart met een fictief bedrijf. Ik vond dat wat ingewikkeld, heel uitgebreid en complex. Ik kon daar niet zoveel mee" en "Misschien is het een idee om een tweede docent in te zetten voor extra aandacht. Of iets van terugkomdagen ofzo". Tot besluit van het onderzoek geven alle referenten aan dusdanig tevreden te zijn over de totale training dat zij zondermeer Management Kompasgroep aan anderen durven aan te bevelen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Management Kompasgroep BV op 31-03-2023.

### Algemeen

Management Kompasgroep profileert zich als transitiepartner voor accountants & bedrijfsadviseurs. De totale dienstverlening is erop gericht om een hoger rendement én een hogere bedrijfswaardering voor zowel het MKB als accountants & bedrijfsadviseurs te realiseren. In de visie van Management Kompasgroep is de sleutel hiervoor het geven van waardevol advies. Om accountants en bedrijfsadviseurs te ondersteunen heeft men een totaalpakket ontwikkeld dat bestaat uit: advisering, opleiding en softwareontwikkeling. De basis voor de Management Kompasgroep-filosofie is het ManagementKompasSysteem®(MKS®). Een wetenschappelijke methode die in samenwerking met de Rijksuniversiteit van Groningen is ontwikkeld met het doel rendementsverbetering bij bedrijven te realiseren. De methode is inmiddels doorontwikkeld tot een pragmatische totaal adviesmethodiek voor accountants en advieskantoren. Het MKS maakt het mogelijk om zicht te krijgen op 'hoe' een onderneming het rendement kan verbeteren én grip kan krijgen op prestaties in de toekomst. Op deze manier kunnen strategische beslissingen goed onderbouwd worden genomen. Management Kompasgroep is gevestigd in Venray vanwaar men werkt aan de ambitie om bedrijfsadviseurs en accountantskantoren in Nederland en België nóg waardevoller te laten worden voor MKB ondernemers. Het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de opleidingen met open inschrijving, specifiek de Masterclass bedrijfsadviseur MKS. De uitkomsten zijn besproken met Luuk Haegens, Managing partner/Adviseur.

### Kwaliteit

Bij interesse biedt Management Kompasgroep de mogelijkheid om een inspiratiesessie te volgen. Tijdens deze sessie wordt toegelicht hoe het MKS professionals kan ondersteunen in een adviesrol en in de transitie van accountantskantoor naar advieskantoor. Als men daadwerkelijk voor het gebruik van het MKS kiest, volgen er gesprekken om te kijken of het kantoor ook past binnen de filosofie van Management Kompasgroep en of er voldoende grond is voor een vruchtbare samenwerking. Indien dit het geval is, kan de masterclass tot MKS-adviseur worden gevolgd. De opleiding bestaat uit drie dagen waarbij theorie en praktijk hand in hand gaan. Tijdens deze dagen kunnen de deelnemers ook vragen stellen, wordt er dieper op de stof in gegaan en kunnen zij met andere professionals van gedachten wisselen. Management Kompasgroep is resultaatgericht, betrokken en gericht op kwaliteit. Voor een goede, bestendige klantrelatie houdt men gedurende de trainingen goed de vinger aan de pols. Zo toetst men tussentijds de klanttevredenheid. Evaluaties in het algemeen zijn voor Management Kompasgroep een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Zo worden alle trajecten onderworpen aan een eindevaluatie. Eventuele feedback van deelnemers wordt ter harte genomen en serieus bekeken of suggesties toegevoegde waarde kunnen hebben.

### Continuïteit

Management Kompasgroep blijft zich ontwikkelen. De strategie van de organisatie is erop gericht diensten en producten te blijven ontwikkelen en te leveren die relevant zijn voor de opdrachtgevers. Het feit dat de trainingen goed aansluiten bij de organisatie en de vraagstelling, leidt tot tevreden opdrachtgevers. Het meedenken, de flexibiliteit, de kwaliteit en de prettige samenwerking, worden als positieve punten genoemd. Men stelt zich betrokken en klantgericht op. Zo wordt het feit dat het contact goed wordt onderhouden en men relaties regelmatig informeert over nieuwe ontwikkelingen eveneens als een pluspunt gezien. Het relatiebeheer vindt plaats via persoonlijk contact, LinkedIn en mailing. Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening en de opleidingsactiviteiten, de informatie die tijdens het interview is verstrekt en de opnieuw goede bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, verwacht Cedeo dat de continuïteit voor de komende periode ruim voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Masterclass Gecertificeerd MKS Bedrijfsadviseur is een populaire en goed beoordeelde training van Management Kompasgroep. De training is gericht op accountants en adviseurs die nog meer willen adviseren. In het meerdaags programma worden theoretische en bedrijfseconomische aspecten praktisch gecombineerd. Deelnemers worden als adviseur opgeleid en getraind in de MKS Methode en tot MKS Adviseur. Zoals eerder genoemd worden alle trainingen onderworpen aan een eindexamen en wordt eventuele feedback van deelnemers ter harte genomen. Mede hierdoor houdt men een vinger aan de pols bij de doelgroep en kan hierop ingespeeld worden met de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten. Een goed voorbeeld hiervan is de inmiddels aangepaste duur van Masterclass van twee naar drie dagen en teams-sessies. Deze persoon- en bedrijfsgerichte werkwijze laat zien dat Management Kompasgroep oprechte aandacht heeft voor wat er speelt bij de doelgroep.

## 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