

Klanttevredenheidsonderzoek

Management Kompasgroep BV

19-03-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Management Kompasgroep BV 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 OPEN 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 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma			10%	30%	60%
Uitvoering			10%	60%	30%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal		10%	10%	40%	40%
Accommodatie				30%	70%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject van Management Kompasgroep verloopt soepel en is voor de meeste gesproken referenten duidelijk en goed georganiseerd. Een referent zegt: "Via mijn collega's raakte ik enthousiast, omdat zij eerder een training hadden gevolgd en wilden dat ik dit ook zou doen." Veel deelnemers waarderen het persoonlijke contact voorafgaand aan de training: "Ik had eerst contact met de docent om informatie op te vragen, en dat vond ik erg prettig. Hij gaf duidelijke uitleg en hielp bij de inschrijving." Ook de communicatie vanuit de organisatie wordt positief beoordeeld: "De website is heel duidelijk, en het persoonlijke contact maakt het extra fijn." Voor sommigen is het traject al bekend door eerdere ervaringen of aanbevelingen: "Ik deed deze training een aantal jaar geleden en werd nu benaderd voor een opfriscursus, wat ik leuk vond om samen met mijn collega's te doen." Hoewel alles meestal goed voorbereid is, geven enkele respondenten aan dat ze graag meer gedetailleerde informatie vooraf hadden willen ontvangen: "Voor de cursus begon had ik graag meer inzicht gehad in wat we precies gingen doen, dan had ik mijn voorbereiding anders ingericht." Over het algemeen wordt het voortraject als gestructureerd en toegankelijk gezien door de tien gesproken referenten, met een sterke nadruk op persoonlijke benadering en duidelijke communicatie van Management Kompasgroep.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt door de referenten als duidelijk en goed georganiseerd beschreven. “Alles werd op tijd toegestuurd, inclusief herinneringen over handelingen die vooraf gedaan moesten worden,” vertelt een deelnemer. De communicatie over het programma is over het algemeen helder: “De lesdagen werden van tevoren automatisch in mijn agenda geplaatst, wat erg handig was.” Ook de offerte en overige informatie worden gewaardeerd: “De offerte was glashelder, en alle details waren volledig duidelijk. Ze doen daar echt hun best voor.” Voorafgaand aan de training zijn er voldoende contactmomenten, wat deelnemers helpt om goed voorbereid te starten: “Ik heb via de backoffice en het secretariaat informatie over het programma ontvangen en kreeg snel reactie op een vraag over een casus die ik wilde inbrengen.”

Hoewel de herinneringen nuttig zijn, merkt een deelnemer met een neutrale score op dat deze wat meer inhoudelijke informatie mogen bevatten: “Het ging nu vooral over datum, tijd en locatie. Ik had graag meer details gehad over de dagindeling en inhoudelijke stof.” Over het algemeen wordt het opleidingsprogramma als goed voorbereid en gestructureerd ervaren, met een sterke nadruk op tijdige en duidelijke communicatie. “Ik ben heel tevreden, alles was op tijd en goed geregeld,” zegt een tevreden deelnemer.

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen verloopt geheel volgens afspraak en wordt door de meeste deelnemers als professioneel en goed georganiseerd omschreven. “Alles is zoals vooraf besproken, en mijn verwachtingen zijn volledig waargemaakt,” zegt een deelnemer tevreden. De balans tussen theorie en praktijk wordt over het algemeen positief beoordeeld: “De verhouding is prima. We beginnen met theorie en gaan daarna direct aan de slag met casussen uit ons eigen werkveld, wat het erg praktijkgericht maakt.” Ook de aansluiting op de werksituatie wordt gewaardeerd: “De opleiding sluit goed aan bij wat we in de praktijk nodig hebben, vooral doordat we onze eigen casussen kunnen inbrengen.” Ondanks deze positieve reacties van het merendeel van de referenten over de uitvoering, is er ook één referent die de uitvoering minder positief beoordeelt, op uitdagingen die impact hadden op de beschikbare tijd: “Door de niveauverschillen binnen de groep blijft er weinig tijd over om te leren van het toepassen van het systeem. Dat vind ik jammer.”

De didactische werkvormen worden daarentegen goed afgewisseld, wat de inhoud levendig houdt: “De afwisseling tussen presentaties en de behandeling van casussen maakt het heel dynamisch,” deelde een tevreden referent. Daarnaast wordt persoonlijke begeleiding tijdens de cursus als een groot pluspunt gezien: “Er is voldoende ruimte om vragen te stellen, en ook na de sessies is de trainer bereikbaar voor ondersteuning.” Tussentijdse evaluaties zijn standaard ingebouwd, waardoor het programma flexibel blijft: “Na elke dag wordt er een terugkoppeling gevraagd, zodat er ingespeeld kan worden op onze feedback.”

Opleiders

De opleiders worden door de deelnemers omschreven als zeer kundig en praktisch onderlegd. “Je merkt dat de docent de cursus zelf heeft ontwikkeld en precies weet hoe het moet,” deelt een referent. De trainer combineert theoretische kennis met praktisch inzicht, wat de training extra toepasbaar maakt: “De trainer is inhoudelijk sterk en maakt een uitstekende vertaalslag naar de praktijk. Hij heeft me goed geholpen met het toepassen van casussen.” De begeleiding wordt als open en toegankelijk ervaren: “De trainer is erg behulpzaam, geeft duidelijke uitleg en staat open voor vragen en feedback tijdens de sessies.”

Hoewel eerder wordt aangegeven dat niveauverschillen binnen de groep soms leiden tot minder tijd voor praktische toepassingen, benadrukt een andere deelnemer dat de opleiders hier goed mee omgaan: “Ik had al ervaring met het systeem, terwijl anderen dat niet hadden, maar de docent zorgde ervoor dat iedereen kon meekomen.” Ook buiten de training is de trainer goed bereikbaar, wat de begeleiding extra waardevol maakt: “Ik kon hem altijd benaderen voor vragen, zelfs na de sessies.” De persoonlijke en praktijkgerichte aanpak van de trainer draagt bij aan een positieve leerervaring en wordt door meerdere referenten benoemd: “De docent begeleidt de groep goed, heeft veel kennis van het model en geeft ons alle ruimte om te leren en vragen te stellen.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door de referenten als nuttig en praktisch omschreven, hoewel er ook enkele verbeterpunten worden genoemd. “We kregen een cursusmap met hand-outs en een werkboek, die we tijdens de cursus gebruikten. Dit werkte heel prettig,” zegt een deelnemer. Het materiaal wordt vaak nog gebruikt als naslagwerk: “De map ligt hier zelfs op mijn bureau, het is een goede bron van informatie.” Hoewel de inhoud actueel en duidelijk is, is er één persoon die hier een verbeterpunt noemt: “Er stonden wat foutjes in, zoals bijvoorbeeld 365 dagen in een schrikkeljaar,” deelt een deelnemer die een neutrale score gaf. Een deel van de deelnemers geeft de voorkeur aan meer digitale middelen: “Het materiaal was vooral op papier, wat jammer is. Online tools zijn makkelijker om als naslagwerk te gebruiken,” merkt een deelnemer op die het materiaal met een 2 beoordeelde. Tegelijkertijd wordt de praktische toepassing door anderen juist gewaardeerd: “Het lesmateriaal bevatte goede voorbeelden en een werkboek dat actueel en duidelijk was.” Suggesties voor verbetering richten zich op meer overzichtelijkheid en praktische handleidingen: “Ik had het prettig gevonden om een stappenplan of een duidelijk overzicht te hebben waarin alles terug te vinden was.” Desondanks wordt het materiaal over het algemeen positief beoordeeld, mede dankzij de mogelijkheid om aanvullende uitleg of voorbeelden na de cursus te ontvangen: “Als iets niet duidelijk was, stuurde de trainer een uitleg of voorbeeld na,” deelde een tevreden referent.

Accommodatie

De accommodatie wordt door de referenten als uitstekend beoordeeld en krijgt veel lof. “Fantastische plek, ik heb hier niets negatiefs over te zeggen,” zegt een deelnemer enthousiast. De locaties zijn goed bereikbaar en bieden uitstekende faciliteiten: “De bereikbaarheid was perfect, en alles wat we nodig hadden, was aanwezig. Het eten was echt geweldig, zo goed heb ik het nog nooit meegemaakt.” De rustige en comfortabele omgeving draagt bij aan een positieve leerervaring: “Het gevoel dat je even uit je comfortzone bent, op een plek waar veel rust heerst, was heel prettig.” Ook de service en verzorging worden zeer gewaardeerd: “De faciliteiten waren perfect en de lunch was uitstekend.” Hoewel sommige deelnemers de afstand naar de locatie wat groot vonden, vooral voor degenen uit het zuiden van Nederland, overheerst de tevredenheid: “Het onderkomen was goed geregeld, en alles was volledig in orde.” De accommodatie wordt als professioneel, goed georganiseerd en sfeervol gezien, met uitstekende voorzieningen die bijdragen aan een positieve ervaring.

Natraject

Het natraject wordt door referenten omschreven als flexibel en ondersteunend, met voldoende mogelijkheden om vragen te stellen en te evalueren. “Er is geen vast traject afgesproken, maar je kunt altijd bellen met vragen, wat ik heel prettig vind,” vertelt een respondent. De certificaten worden direct na afloop van de laatste cursusdag verstrekt, wat als efficiënt wordt ervaren: “Ik kreeg het certificaat meteen na de derde dag.” Voor sommige deelnemers zijn er terugkomdagen georganiseerd om casussen te bespreken: “Tijdens de terugkomdag konden we onze eigen casussen meenemen, wat heel waardevol was.” Niet alle geplande sessies gaan door vanwege beperkte animo van deelnemers of tijdsdruk, maar de mogelijkheid blijft open: “Ik kon de terugkomdag nog een andere keer doen,” deelde een referent.

Naast fysieke bijeenkomsten biedt de organisatie ook online ondersteuning: “We hebben online bijeenkomsten gehad om te kijken hoe het tussendoor ging, en aan het einde ook nog een keer. Dit was heel waardevol.” Verder wordt de betrokkenheid van de trainers meerdere malen door respondenten geprezen, mede door de korte communicatielijnen: “Ik kan nog steeds met vragen terecht en word meestal meteen geholpen.” Voor sommige deelnemers bestaat er behoefte aan een uitgebreider natraject, zoals extra dagen om intensiever met casussen te werken. Over het algemeen wordt het natraject echter als positief, toegankelijk en ondersteunend ervaren.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie worden door de referenten als zeer professioneel en goed georganiseerd beschreven. “Ze zijn sterk in hun communicatie en houden je altijd goed op de hoogte,” zegt een deelnemer. Afspraken worden nagekomen, en eventuele wijzigingen worden snel en duidelijk gecommuniceerd: “Ik kon een keer niet deelnemen aan een toetsing, maar dit werd meteen opgelost, en ik kon aansluiten bij een volgende lichting.” Ook de bereikbaarheid van het secretariaat wordt geprezen: “Bij vragen werd ik direct geholpen. Toen ik niet kon inloggen in een gedeeld mapje, was het probleem binnen een dag opgelost.”

De tijdige en heldere communicatie vanuit de backoffice draagt bij aan een soepel verloop: "Alles was altijd op tijd en goed verzorgd. Ik hoefde niet vaak contact op te nemen, omdat alles vlekkeloos verliep." Zelfs bij annuleringen, zoals door te weinig animo, bleef de communicatie efficiënt: "Ik kreeg direct een melding en werd goed op de hoogte gehouden van een nieuwe datum." De organisatie en administratie worden als betrouwbaar en klantgericht beoordeeld, met een sterke focus op bereikbaarheid en het maken van duidelijke afspraken die worden nagekomen.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt door de respondenten omschreven als prettig en efficiënt, met korte lijnen en een persoonlijke aanpak. "Het contact verloopt heel prettig, en ik kan altijd bellen of mailen als dat nodig is," zegt een tevreden referent. Voor veel deelnemers is er een vaste contactpersoon, zoals de trainer of iemand van het secretariaat: "De trainer is mijn vaste contactpersoon, en dat loopt altijd prima. Ook bellen naar het kantoor gaat altijd goed." De bereikbaarheid en opvolging worden zeer gewaardeerd: "Als ik belde en er was niemand beschikbaar, werd ik altijd teruggebeld. Dat ging heel soepel."

Ook zonder een vaste contactpersoon ervaren deelnemers het contact als voldoende en goed onderhouden: "Ik mis niets; het contact is goed, en ik krijg nu nog steeds informatie als follow-up." De combinatie van professioneel en persoonlijk contact zorgt voor grote tevredenheid: "Het contact verloopt precies zoals het hoort. Ik kan bij vragen altijd terecht, en alles wordt snel en goed afgehandeld." Het relatiebeheer biedt betrouwbare ondersteuning en wordt door de respondenten zeer gewaardeerd.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door de meeste referenten als goed beoordeeld, hoewel de kosten soms als hoog worden gezien. "Ik vond het duur, maar wel marktconform," zegt een deelnemer. De tevredenheid over de waarde die de opleiding biedt, overheerst echter: "Ik heb meer gekregen dan waarvoor ik heb betaald." Ook deelnemers die niet precies op de hoogte zijn van de kosten, zijn tevreden: "Ik weet niet precies wat wij als kantoor hebben betaald, maar we zijn wel tevreden over de training."

De balans tussen prijs en kwaliteit wordt positief gewaardeerd: "De prijs is aan de hoge kant, maar het was het zeker waard. Ik ben heel blij met wat ik heb ontvangen". Andere referenten hebben soortgelijke opmerkingen over dit onderdeel: "Achteraf gezien bleek de opleiding meer dan de prijs waard te zijn". Dit alles verklaart de grote tevredenheid over dit onderwerp.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De tevredenheid over de opleiding en samenwerking is zeer hoog, met veel lof voor de praktijkgerichtheid, structuur en persoonlijke aanpak. "Het hele traject is gestructureerd en duidelijk; je weet precies welke stappen je moet zetten van A naar B," zegt een deelnemer. De expertise van de opleider, wordt als een grote kracht gezien: "De trainer heeft de opleiding echt gedragen en ervoor gezorgd dat ik het geleerde goed in de praktijk kan toepassen." Ook de persoonlijke aandacht, zowel tijdens de voorbereiding als in de nazorg, wordt zeer gewaardeerd: "De korte lijntjes en betrokkenheid maken het totaalplaatje van de opleiding compleet."

Ondanks de positieve ervaringen worden er enkele verbeterpunten genoemd. Zo zouden deelnemers graag meer focus zien op praktische toepasbaarheid en het gebruik van tools zoals het winstcanvas. "Het zou fijn zijn als er een terugkomdag georganiseerd wordt om specifiek praktijkervaringen uit te wisselen en andere toepassingen te horen," stelt een deelnemer voor. Daarnaast wordt opgemerkt dat het trainingsmateriaal meer gedigitaliseerd mag worden. Concluderend spreekt het overgrote merendeel van de respondenten zich zeer positief uit over Management Kompasgroep en bevelen zij het opleidingsinstituut zonder aarzeling aan: "De locatie, de trainers en het product dat zij aanbieden maken dit tot een succes."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Management Kompasgroep BV op 19-03-2025.

Algemeen

Management Kompasgroep positioneert zich als de transitiepartner voor accountants en bedrijfsadviseurs. Alles wat ze doen, is erop gericht om het rendement én de bedrijfswaardering van zowel MKB-bedrijven als advieskantoren te verhogen. Volgens hun visie draait het allemaal om het leveren van écht waardevol advies. Om dit mogelijk te maken, biedt Management Kompasgroep een compleet pakket aan: adviesdiensten, opleidingen en softwareontwikkeling. De kern van hun aanpak is het ManagementKompasSysteem® (MKS®) - een wetenschappelijk onderbouwde methode, ontwikkeld in samenwerking met de Rijksuniversiteit Groningen. Wat ooit begon als een theoretisch model, is inmiddels uitgegroeid tot een praktische en complete adviesmethodiek, speciaal ontwikkeld voor accountants- en advieskantoren. Het MKS helpt om helder inzicht te krijgen in hoe een onderneming haar rendement kan verbeteren én om beter grip te krijgen op toekomstige prestaties. Daarmee vormt het een sterke basis voor onderbouwde strategische beslissingen. Vanuit hun hoofdkantoor in Eindhoven werkt Management Kompasgroep aan hun ambitie: accountants en bedrijfsadviseurs nóg waardevoller maken voor hun MKB-klienten. Het Cedeo-klanttevredenheidsonderzoek richt zich op de open opleidingen van de organisatie, in het bijzonder op de Masterclass Bedrijfsadviseur MKS. De resultaten zijn besproken met Luuk Haegens, managing partner en adviseur.

Kwaliteit

Voor wie interesse heeft in het werken met het ManagementKompasSysteem® (MKS), biedt Management Kompasgroep de mogelijkheid om eerst een inspiratiesessie bij te wonen. Tijdens deze sessie krijgen professionals een helder beeld van hoe het MKS hen kan ondersteunen in hun adviesrol én in de transitie van accountantskantoor naar volwaardig advieskantoor. Vooraf is er persoonlijk contact om te verkennen hoe Management Kompasgroep de bedrijfsadviseur of accountant het beste kan ondersteunen, en of er sprake is van een wederzijdse match. De Masterclass bestaat uit drie intensieve dagen waarin theorie en praktijk elkaar aanvullen. Deelnemers krijgen de ruimte om vragen te stellen, de stof te verdiepen en ervaringen uit te wisselen met andere professionals. Management Kompasgroep luistert hierbij goed naar de behoeften van de deelnemers. Zo is de duur van de opleiding aangepast naar drie dagen, zodat er meer tijd is om in te gaan op de toepasbaarheid van het MKS. Na enige tijd volgt er een terugkomsessie, waarin deelnemers opnieuw samenkomen om vragen te stellen en casussen met elkaar te bespreken. Deze terugkomdag wordt door deelnemers als zeer waardevol ervaren en draagt bij aan de kwaliteit van de opleiding. De persoonlijke betrokkenheid van Management Kompasgroep stopt niet na de start: ook tijdens de opleiding en in de verdere samenwerking blijft het contact hecht. Door regelmatig te toetsen hoe het traject wordt ervaren en actief te luisteren naar feedback, blijft de kwaliteit gewaarborgd. Elke opleiding en elk traject wordt zorgvuldig geëvalueerd, waarbij suggesties van deelnemers serieus worden meegenomen. Op deze manier bouwt Management Kompasgroep niet alleen aan kennis, maar ook aan langdurige en waardevolle relaties.

Continuïteit

Management Kompasgroep blijft zich continu ontwikkelen. De strategie van de organisatie is gericht op het blijven aanbieden van diensten en producten die relevant zijn voor haar opdrachtgevers. De trainingen sluiten goed aan op de praktijk en de specifieke vraagstukken binnen organisaties, wat leidt tot een hoge mate van klanttevredenheid. De persoonlijke aanpak en betrokkenheid van Management Kompasgroep blijven hierin een essentiële rol spelen en vormen een blijvend aandachtspunt binnen hun werkwijze. De opdrachtgevers waarderen vooral het meedenken, de flexibiliteit, de kwaliteit én de prettige samenwerking. Management Kompasgroep stelt zich betrokken en klantgericht op. Het actieve relatiebeheer, waarbij opdrachtgevers regelmatig worden geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen, wordt als een belangrijk pluspunt ervaren. Dit gebeurt via persoonlijk contact, LinkedIn en gerichte mailings.

Op basis van de visie en strategie achter de dienstverlening en opleidingen, de informatie uit het interview en de positieve uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek, verwacht Cedeo dat de continuïteit van de dienstverlening voor de komende periode ruimschoots is gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Management Kompasgroep werkt vanuit een persoons- en bedrijfsgerichte aanpak die naadloos aansluit op wat deelnemers in de praktijk nodig hebben. Zo is het aantal dagen van de Masterclass bewust aangepast om meer ruimte te creëren voor de toepasbaarheid van de methodes. Daarnaast is er een terugkomsessie opgezet waarin deelnemers hun kennis kunnen opfrissen, nieuwe casussen behandelen en ervaringen met elkaar delen. De organisatie speelt ook in op de veranderende rol binnen het werkveld: de bedrijfsadviseur krijgt een steeds prominentere positie ten opzichte van de traditionele accountant. Management Kompasgroep speelt hierop in door naast MKS-bedrijfsadviseurs en accountants ook te focussen op het opleiden van zogeheten waarde-adviseurs binnen de MKS Academy. Binnen dit traject zal de waarde-regisseur een sleutelrol vervullen, met een sterke focus op het geven van strategisch advies binnen organisaties.

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, 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