

Klanttevredenheidsonderzoek

Markus Verbeek Praehop, Opleidingsinstituut

07-04-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Markus Verbeek Praehop, Opleidingsinstituut 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

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, ondoorgroendelijk 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			33%	56%	11%
Opleidingsprogramma				56%	44%
Uitvoering②			22%	67%	
Opleiders③				67%	22%
Trainingsmateriaal④			11%	67%	
Accommodatie⑤					
Natraject		11%	33%	44%	
Organisatie en Administratie				44%	44%
Relatiebeheer			22%	56%	11%
Prijs-kwaliteitverhouding				67%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			11%	78%	11%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén respondent was niet aanwezig bij de uitvoering van de opdracht.
- ③ Eén respondent heeft geen contact gehad met de docenten.
- ④ Twee respondenten hebben geen zicht op het gebruikte trainingsmateriaal.
- ⑤ Niet van toepassing

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject met Markus Verbeek Praehop (MVP) verloopt over het algemeen soepel en gestructureerd. "Via een aanbestedingstraject komt MVP als geschikte partner naar voren, waar we heel tevreden over zijn," aldus een referent. MVP verzorgt een startopleiding van anderhalf jaar, met o.a. bedrijfsanalyse. De samenwerking met MVP wordt door meerdere organisaties als betrouwbaar ervaren. "Ik werk mijn hele carrière al met hen samen, en dat verloopt altijd goed." In de voorbereiding denkt MVP actief mee en schakelt snel: "We wilden een incompany-traject en MVP begreep onze doelgroep direct." Ook internationale trajecten worden voortvarend opgepakt. "Voor ons traject in India vertaalde MVP alles naar het Engels en nam de uitvoering op zich." De flexibiliteit wordt gewaardeerd: "Ze luisteren goed en schakelen snel... ondanks COVID konden we dit goed op afstand afstemmen." De samenwerking breidt zich uit. "We kregen een opleidingsvraag die we normaal zelf invullen... MVP dacht mee en ontwikkelde samen met onze experts een passende oplossing."

Dit illustreert hun proactieve, klantgerichte aanpak. Tegelijk zijn er aandachtspunten. Drie van de negen respondenten gaven een matige score. Eén noemt beperkte keuzevrijheid: "Via een contactpersoon kwam MVP als enige optie naar voren." Twee anderen ervaren te weinig afstemming: "Het product sloot niet aan op de behoefte... de verantwoordelijkheid ligt bij ons én bij MVP." Ook wordt gemist dat MVP eerder proactief informeerde over ontwikkelingen: "Ik heb daar geen tijd voor en mis dat nu."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van MVP wordt door referenten als (zeer) goed beoordeeld. MVP wordt gezien als dé financiële opleider: "Het grote aanbod is vakinhoudelijk" en "Kennis en inhoud zijn super goed." Flexibiliteit en meedenken worden gewaardeerd: "Ze hebben een deel van het opleidingsaanbod voor ons online gemaakt zodat medewerkers niet altijd naar kantoor hoeven." Twee referenten noemen het aanbod compleet en toekomstgericht: "Je komt snel bij MVP uit. Zij hebben een compleet pakket om je personeel te scholen. Je kunt daarna ook een nieuwe leerlijn uitzetten zodat ze scholing bijhouden." Het programma is flexibel en op maat. In nauwe samenwerking met MVP worden de leerdoelen afgestemd en verwerkt in het lesprogramma. "Samen hebben we alle leerdoelen doorgenomen en vormgegeven. MVP hield ons volledig op de hoogte." De transparante communicatie wordt als groot pluspunt genoemd.

De opleiding sluit aan op specifieke wensen van opdrachtgevers. "We hebben aangegeven dat de opleiding in een bepaalde periode moest plaatsvinden, en MVP heeft dit volledig gefaciliteerd." Het programma is dynamisch en actueel: "Alles is heel duidelijk en we hebben goede afspraken gemaakt om het programma up-to-date te houden." Ook de voorbereiding wordt positief beoordeeld: "Alles rondom de voorbereiding op het opleidingsprogramma, inclusief de prijsopgave, is top geregeld."

Uitvoering

De uitvoering van het opleidingsprogramma door MVP verloopt over het algemeen goed, al zijn er enkele aandachtspunten. "We zijn nu halverwege het traject en het verloop is goed." Een tevreden respondent merkt op: "Zij hebben ons ontzorgt en een goed training gegeven conform afspraak." Een ander vult aan: "De trainingen worden verzorgd conform afspraak. Er wordt flexibel gereageerd wanneer iets moet worden verschoven." Toch zijn er in de praktijk verbeterpunten. "Op papier zag alles er uitstekend uit, maar in de praktijk bleek het toch lastiger dan verwacht." Vooral de beschikbaarheid van lesmateriaal verdient aandacht. "Iedere student heeft lesmateriaal nodig, en hoewel dit grotendeels goed beschikbaar is, is niet alles volledig vertaald of toegankelijk." In India leidt dit tot knelpunten: "Het handboek loonheffingen is bijvoorbeeld niet beschikbaar in het Engels," aldus een referent die de uitvoering neutraal beoordeelt. Een tevreden referent geeft aan: "De leerdoelen zijn goed behandeld.", maar geeft ook aan dat er behoefte is aan meer praktijkgerichtheid. "Deze doelgroep heeft nog weinig praktijkervaring, dus in de toekomst willen we daar meer focus op leggen." Dit wordt meegenomen in de verdere samenwerking: "We gaan kijken hoe we dit beter kunnen toepassen, bijvoorbeeld door een meer praktijkgerichte docent in te zetten."

Opleiders

De opleiders binnen het traject van MVP worden door de respondenten positief beoordeeld. "De trainers zijn heel goed en weten de groep goed mee te krijgen." Hun betrokkenheid wordt gewaardeerd: "We kunnen altijd bij hen terecht met vragen." De manier waarop de trainers de stof overbrengen, draagt bij aan een prettige leerervaring. "De basis wordt heel goed gelegd," deelt een andere referent. Tegelijkertijd blijkt dat sommige docenten niet over volledige kennis van het specifieke vakgebied beschikken, waardoor er behoefte is aan meer gespecialiseerde docenten. "De mensen worden ingehuurd, maar omdat dit gebied zo specifiek is, zou het beter zijn om eigen docenten te hebben." Hoewel de basis goed wordt gelegd, ontbreekt soms de expertise om bepaalde onderwerpen diepgaander te behandelen. "Het lastige is dat sommige docenten geen ervaring in dit vakgebied hebben en niet alle aspecten van het onderwerp volledig beheersen." Daarnaast is er aandacht voor het gebruik van kennisclips in de opleiding. "De kennisclips zijn door docenten ingesproken, en voor zowel de inhoud als het onderhoud wordt een expert geraadpleegd." Dit draagt bij aan de continuïteit en kwaliteit van het lesmateriaal. Een aandachtspunt blijft dat bijna alle lessen vooraf zijn opgenomen. "Bijna alles is vooraf afgenomen, waardoor er geen ruimte is om vragen te stellen aan een docent." Dit maakt interactieve leerervaringen lastiger, iets wat in de toekomst mogelijk verbeterd kan worden door meer live interactie toe te voegen.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt als uitgebreid en actueel ervaren. “Ik heb meegeholpen om dit samen te stellen, en MVP beschikt over een enorme database met leermaterialen.” Dit zorgt ervoor dat de inhoud goed aansluit bij de opleidingsdoelen. “Alles is up-to-date en het materiaal paste bij het programma.” Toch zijn er enkele aandachtspunten. “Een deel was niet beschikbaar, en soms klopte de vertaling niet helemaal.” Dit heeft in sommige gevallen geleid tot kleine onduidelijkheden voor de deelnemers. Ondanks deze verbeterpunten blijkt uit de evaluatie dat de tevredenheid hoog is. “We hebben een evaluatie gehouden en hier waren de deelnemers heel tevreden over.” Daarnaast biedt de e-learning een complete leerervaring. “In de e-learning zit alles, dus ook het aanvullende materiaal.” Dit maakt het trainingsprogramma toegankelijk en zorgt ervoor dat deelnemers flexibel kunnen leren. Wel heeft een referent nog een tip voor verbetering: “Het zou fijn zijn als er een interactieve functie wordt toegevoegd aan de online omgeving, zodat deelnemers met vragen direct geholpen kunnen worden.”

Natraject

Onder de referenten blijkt dat er geen specifiek natraject is afgesproken. Voor een van de geïnterviewden was dit de reden voor de twee als score. Hij verklaarde: “Ik heb destijds om een evaluatie gevraagd, maar dit is niet gebeurd. De laatste drie trainingen heeft er geen evaluatie plaatsgevonden; ik zou het wel netjes vinden als zij dit zelf zouden voorstellen of doen. Dit kan ook gewoon na de training in de groep. Veel referenten beschrijven het als een continu proces waarin regelmatig wordt geëvalueerd wat er verbeterd kan worden en welke wensen er zijn. “We bespreken telkens uitvoerig met elkaar wat er verbeterd kan worden en welke behoeften er spelen. Dit is eigenlijk een doorlopend proces.” Aan het einde van de opleiding vullen deelnemers een evaluatie in, maar de respons hierop is beperkt. “Te weinig mensen vullen de evaluatie in,” waardoor het lastig is om een volledig beeld te krijgen van de ervaringen en verbeterpunten. In de praktijk blijken er enkele uitdagingen te zijn. “We hebben iets nieuws geprobeerd, maar dat is gewoon niet gelukt.” Bij de eerste module van de drie is een extra dag ingepland om alles te herhalen, maar uiteindelijk heeft slechts één van de vijftientig deelnemers het examen gehaald. “Met de kennis van nu hadden we dit wellicht anders aangepakt.” Dit maakt duidelijk dat er in de toekomst strakker gestuurd moet worden op inhoud en begeleiding, aldus een referent die een neutrale score geeft. De administratieve afronding verloopt soepel. “Het certificaat van deelname is goed geregeld.” Echter, met de deelnemers zelf heeft geen apart natraject plaatsgevonden. “Ze maken deel uit van een team en komen elk kwartaal bij elkaar, maar een aparte terugkoppeling is er niet geweest.” Dit had beter gepland kunnen worden. “We hebben dit vrij laat gedaan, deels door onze eigen drukke agenda. Op zich hadden ze hier wat proactiever in kunnen zijn, bijvoorbeeld door het natraject al in te plannen bij de start van de training.” Daarnaast wordt tijdens de samenwerking al geëvalueerd hoe het opleidingsprogramma verder kan worden aangepast. “We bekijken of hier nog behoefte aan is of dat de werkzaamheden zijn veranderd en we het anders moeten inrichten.” Dit zorgt ervoor dat de opleiding relevant blijft, maar laat ook ruimte voor verbeteringen in de opvolging na de training.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van MVP worden door de referenten als snel, accuraat en behulpzaam ervaren. “Inhoudelijk is het super, alles wordt snel en nauwkeurig opgepakt.” De vaste contactpersoon zorgt voor continuïteit en duidelijke communicatie. “Het contact verloopt goed, ik kan ze altijd bereiken indien nodig. Alles wordt tijdig opgestuurd en ze zijn goed bereikbaar.” De flexibiliteit en proactieve houding van MVP worden gewaardeerd. “Ze moeten vaak achter mij aan, omdat ik er zelf niet altijd achteraan ga, maar ze regelen alles altijd goed en op tijd.” Dit zorgt ervoor dat administratieve processen soepel verlopen, zonder dat er vanuit de organisatie veel opvolging nodig is. “Alle gemaakte afspraken worden nagekomen.” Daarnaast is er ruimte voor kleine aanpassingen zonder ingewikkelde procedures. “We hebben zelf toegang tot de online module, zodat kleine wijzigingen direct kunnen worden doorgevoerd wanneer dat nodig is.” Dit zorgt ervoor dat het opleidingsmateriaal actueel blijft en goed aansluit op veranderende behoeften. MVP faciliteert dit uitstekend en biedt ondersteuning waar nodig.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer bij MVP wordt door de respondenten als prettig en professioneel beoordeeld. “We hebben een vaste contactpersoon en kunnen goed met hem schakelen.” Zijn meedenkend vermogen en niet-pusherige aanpak worden gewaardeerd. “Ons contactpersoon bij MVP denkt mee, geeft tijdig antwoord en koppelt ons waar nodig aan andere experts.” Dit zorgt voor een soepele samenwerking en snelle toegang tot de juiste kennis. Wel is er ruimte voor verbetering in de opvolging van evaluaties. “Ze mogen wat actiever zijn bij de eindevaluatie.” Daarnaast brengt de wisseling van contactpersoon bij een nieuw traject altijd een kennismakingsperiode met zich mee. “We hebben net een nieuwe contactpersoon, en bij elke wisseling is er weer een nieuwe kennismaking.” Ondanks deze overgang blijft de continuïteit gewaarborgd, omdat MVP altijd een vaste contactpersoon aan de samenwerking koppelt.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de opleiding wordt over het algemeen als marktconform ervaren. “Het tarief is marktconform voor Nederland, en de prijs is verder goed.” Omdat het programma verplicht is voor de deelnemers en er weinig alternatieve aanbieders zijn, speelt de prijs een minder grote rol in de keuze. “De mensen die binnenkomen moeten het volgen, en MVP is de enige partij die het kan verzorgen.” Achteraf blijkt echter dat bij sommige opdrachtgevers er meer tijd en middelen in het traject zijn gestoken dan verwacht. “We hebben aan het begin veel input moeten leveren om het eigen te maken, en dat hebben we onderschat.” Dit heeft geleid tot een grotere investering dan vooraf ingeschat, zowel qua tijd als kosten. “Het heeft ons veel tijd en geld gekost, en dat was moeilijk te overzien in de opstartfase.” Voor de toekomst wordt kritisch gekeken naar verdere investeringen. “Het was een praktische oplossing, maar ook een grote investering.” Op dit moment is er geen budget voor een herhaling van het traject. “We zouden het nu niet nog een keer doen, dat kunnen wij zelf niet verantwoorden. Misschien over twee jaar weer wel.” Het gesprek over de inrichting van het vervolgtraject moet nog plaatsvinden, waarbij zowel de financiële als inhoudelijke haalbaarheid opnieuw wordt afgewogen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De samenwerking met MVP verloopt over het algemeen zeer positief. “Ik vind het knap hoe ze in korte tijd een volwaardig lespakket kunnen opbouwen dat volledig binnen ons programma past en aan onze eisen voldoet.” MVP begrijpt goed wat er binnen de doelgroep speelt en weet dit snel om te zetten in een passend voorstel. “Ze regelen alles uitstekend voor ons, dus we zijn erg tevreden met de samenwerking.” Ook het organisatorisch vermogen en de actieve houding van MVP worden gewaardeerd. “Er is veel vertrouwen, en het voelt echt als een wederzijdse investering,” deelt een andere tevreden referent. Tegelijkertijd zijn er ook verbeterpunten: “We moeten kritisch kijken naar de vertaalslag naar de Engelstalige groep en nagaan wat de missing link is en hoe we die kunnen verbeteren.” Daarnaast is er behoefte aan meer expertise op het gebied van documentatie en advies over trends binnen de opleidingswereld. “Het zou waardevol zijn om te weten wat het komende jaar belangrijk is in financiën, bijvoorbeeld door inzicht te krijgen in de meest geboekte trainingen bij andere organisaties,” benadrukt een respondent. Hoewel de praktijk niet volledig naar verwachting verloopt, blijft de samenwerking met MVP goed en professioneel. “De MVP-organisatie functioneert prima, en als er iets verandert, nemen ze contact op en houden ze alles netjes bij.” Er wordt zelfs overwogen om met het traject verder te gaan, mits de praktische uitvoering wordt verbeterd: “We kunnen dit traject misschien voortzetten, maar wel met een kritische blik op de verbeterpunten.”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	30%	60%
Opleidingsprogramma			10%	60%	30%
Uitvoering		10%	20%	70%	
Opleiders			10%	70%	20%
Trainingsmateriaal			20%	70%	10%
Accommodatie②					50%
Natraject③					
Organisatie en Administratie		10%	10%	70%	10%
Relatiebeheer④				50%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			40%	20%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			20%	60%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vijf respondenten geven aan niet op locatie te zijn geweest.
- ③ Tien respondenten geven aan dat er geen spraken is van een natraject.
- ④ Vier respondenten geven aan dat er niet aan relatiebeheer wordt gedaan.
- ⑤ Drie respondent geeft aan geen zicht te hebben op de prijs-kwaliteit verhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Zes van de tien respondenten hebben een opleiding gevolgd bij Markus Verbeek Praehep (hierna genoemd MVP) via hun werkgever. Vier andere respondenten kozen zelf voor het opleidingsinstituut. Dit omdat zij werden aangeraden door kennissen of omdat MVP de enige aanbieder was van de gewenste opleiding. "Ik heb goede verhalen gehoord over hun opleidingen" en "Zij zijn de enige opleider specifiek voor zorginstellingen" zijn voorbeelden van gegeven argumenten. Het voortraject wordt door de referenten als eenvoudig ervaren. "Het aanmelden was makkelijk omdat het via een online cursusportaal van mijn werk kon", vertelt één van de geïnterviewden. Een ander zegt: "Ik heb me via de website aangemeld, waarop ik daarna een bevestigingsmail ontving." Eén geïnterviewde geeft een neutrale score omdat de manier waarop een module is ingericht soms last-minute kan veranderen. "Er zijn soms op het laatste moment vakken die niet doorgaan omdat er geen leraar is of er niet genoeg leerlingen zijn. Dit wordt niet aangegeven wanneer je je aanmeldt", aldus deze respondent.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zijn de respondenten tevreden. Wanneer je je aanmeldt voor een module of opleiding krijg je toegang tot e-connect, waar je kunt zien wat de module precies inhoudt en wanneer de verschillende modules beginnen. Als je een module wilt omwisselen, kan dit in overleg met je studiebegeleider. Een aantal citaten ter illustratie: “De modules staan voor je ingepland. Je mag daarin schuiven hoe je wilt. Wanneer de module bijna gaat beginnen, krijg je je boeken toegestuurd.”, “Ze geven aan dat het een strak schema wordt, maar je komt pas in de problemen wanneer je een vak niet haalt. Dan kun je de opvolgende modules opschuiven.” Vier van de geïnterviewden geven aan dat modules soms afwijken van de informatie op e-connect. Zij vertellen: “Ik had voor de virtual classroom gekozen, maar omdat er niet genoeg aanmeldingen waren, werd het een e-learning. Dit vond ik jammer, want ik koos voor een docent die is er bij de e-learning niet.” Een andere respondent zegt: “Soms is het niet duidelijk of een module wordt afgerond met een examen of een moduleopdracht. Dat zou ik graag van tevoren willen weten.” Eén referent geeft een drie en verklaart: “Ik had voor een specifieke locatie gekozen, maar moest uiteindelijk kiezen tussen een locatie die ver weg was of een virtual classroom vanwege te weinig aanmeldingen.”

Uitvoering

Zeven respondenten zijn tevreden over de uitvoering van het opleidingsprogramma. Zij geven aan dat er ruimte is om je eigen ervaringen uit het werkveld te kunnen delen. “Ze koppelen praktijkcasussen aan de theorie zodat je het begrijpt. de klassen zijn klein, dus er is ruimte voor persoonlijke aandacht.” Ook wordt de ruimte die er is voor het evalueren van opdrachten en vragen te stellen in de lessen op locatie en de virtual classroom als voldoende omschreven. Een aantal citaten: “Er was genoeg ruimte voor vragen. Ook werd er ruimte gegeven om je opdracht te evalueren en te bespreken of je op de goede weg zat.”, “De lessen zijn goed en interactief daar was ik blij ook is er ruimte tussen de bijeenkomsten door contact op te nemen wanneer je vragen hebt.” En “In de virtual classroom werd ook gewerkt met verschillende werkvormen. Soms ging je in groepjes uit elkaar of werd er gebruik gemaakt van een virtueel prikbord om ideeën in op te schrijven.” Twee van de geïnterviewde geven een neutrale score. Eén van hen is vanuit de virtuele classroom naar een e-learning gegaan omdat er te weinig aanmeldingen waren. “Omdat er te weinig aanmeldingen waren heb ik de e-learning gevolgd in plaats van de virtual classroom. Je moet dan zelf de opdrachten in de e-learning doen met behulp van je boeken. Wanneer je een verslag moet schrijven legt de docent de opdracht uit daarna kun je deze e-mailen als je vragen hebt maar dit is voor mij niet handig”, vertelt één van hen. De ander vult aan: “Je krijgt je moduleopdracht en dan ben je op jezelf aangewezen. Je kunt dan je docent e-mailen of bellen maar die neemt natuurlijk niet altijd op. Ik heb meer voorbeelden nodig zodat ik weet dat ik op de goede weg zit.” Eén andere respondent heeft een twee score gegeven voor de uitvoering. “Ik heb de e-learning als eerst gekozen maar er waren niet genoeg aanmeldingen. Ik heb zelf een aantal keer contact proberen op te nemen met de docent maar deze was niet bereikbaar. Ik vind het vak en de stof zelf interessant maar de informatie is onduidelijk en er is weinig begeleiding.”

Opleiders

De docenten krijgen positieve reacties in de interviews. Vaak wordt genoemd dat de docenten veel kennis hebben over het vakgebied. Ook zien de referenten dat de docenten hen verder willen helpen en dat zij ook buiten de contactmomenten beschikbaar zijn voor vragen. Een aantal reacties: “Hele goede docenten, ze weten de kennis over te dragen met goede praktijkvoorbeelden.” “Ik kon de docent tussendoor bellen, hij was duidelijk bereid mij verder te helpen.” “Ze proberen moeilijke context uit te leggen in Jip en Janneke-taal.” Een ander punt waarover de geïnterviewden zich positief uitlaten is de manier van feedback geven en het omgaan met de verschillende kennisniveaus van de studenten. “Docenten gaan wel goed om met niveauverschil, daar kijken ze wel echt naar. Dat is super”, verklaart een van de respondenten. Een ander verklaart: “De docent vroeg bij klasgenoten met minder kennis vaak door op hun antwoorden. Wanneer zij er niet uitkwamen, liet hij de uitleg over aan studenten met meer kennis, zodat niemand zich hoeft te vervelen.” Eén van de geïnterviewden beoordeelt de docenten als neutraal. “Ik heb goede feedback gekregen, maar het was in het begin lastig omdat alles via de e-mail moest. Ik zou dit liever in persoon bespreken”, verklaart deze.

Trainingsmateriaal

De docenten krijgen positieve reacties in de interviews. Vaak wordt genoemd dat de docenten veel kennis hebben over het vakgebied. Ook zien de referenten dat de docenten hen verder willen helpen en dat zij ook buiten de contactmomenten beschikbaar zijn voor vragen. Een aantal reacties: "Hele goede docenten, ze weten de kennis over te dragen met goede praktijkvoorbeelden." "Ik kon de docent tussendoor bellen, hij was duidelijk bereid mij verder te helpen." "Ze proberen moeilijke context uit te leggen in Jip en Janneke-taal." Een ander punt waarover de geïnterviewden zich positief uitlaten is de manier van feedback geven en het omgaan met de verschillende kennisniveaus van de studenten. "Docenten gaan wel goed om met niveauverschil, daar kijken ze wel echt naar. Dat is super", verklaart een van de respondenten. Een ander verklaart: "De docent vroeg bij klasgenoten met minder kennis vaak door op hun antwoorden. Wanneer zij er niet uitkwamen, liet hij de uitleg over aan studenten met meer kennis, zodat niemand zich hoeft te vervelen." Eén van de geïnterviewden beoordeelt de docenten als neutraal. "Ik heb goede feedback gekregen, maar het was in het begin lastig omdat alles via de e-mail moest. Ik zou dit liever in persoon bespreken", verklaart deze.

Accommodatie

Vijf van de gesproken referenten hebben geen mening over de accommodatie omdat zij hun opleiding online hebben gevolgd. De resterende vijf zijn zeer tevreden over de leslocatie. De locaties zijn goed bereikbaar en er is voldoende parkeergelegenheid. Ook worden de lokalen als prettig en schoon ervaren door de geïnterviewde. Zij geven de volgende voorbeelden: "De locaties in Utrecht en Amsterdam zijn goed te bereiken wanneer je met de trein bent." "De opstelling in het lokaal was een U-vorm zodat je elkaar goed kon zien. Ook is er eten en drinken beschikbaar op locatie." en "Ik vind het altijd fijn daar het is netjes, verzorgd en goed bereikbaar."

Natraject

Van een natraject is volgens de geïnterviewden geen sprake. Zij geven aan hier ook geen behoefte aan te hebben. Een verklaring van een respondent: "Wanneer je het hebt afgerond is het prima. Je hebt ze daarna niet meer nodig." Een ander vult aan: "Je krijgt een e-mail of je bent geslaagd, waarin ze je feliciteren en vragen of ze het op LinkedIn mogen delen."

Organisatie en Administratie

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de administratie. Wanneer zij tegen een probleem aanlopen en contact opnemen met de administratie, wordt het probleem snel opgelost. "Ik heb een keer niet de juiste informatie gekregen. Ik heb ze gebeld en het werd netjes opgepakt en snel opgelost." Ook zijn de geïnterviewden tevreden over de snelle beoordeling van de ingeleverde producten. "Als je wat inlevert, staat je beoordeling snel op e-connect." Drie van de referenten geven aan dat zij lang moesten wachten op het behaalde getuigschrift of certificaat na het behalen van de module. "Ik heb mijn getuigschrift pas drie maanden na mijn slagen gekregen. Dat vind ik wel wat lang, je wilt toch zeker weten dat je het gehaald hebt." Eén van de referenten geeft een neutrale score en vertelt: "Mijn account stond niet goed waardoor ik geen toegang had tot e-connect. Het duurde een week voordat dit was opgelost." Eén andere geïnterviewde scoort een twee voor de administratie. Dit omdat er nog onduidelijkheid is bij het starten van een nieuwe module. "Ik ben niet tevreden over de communicatie bij start van een module het is niet duidelijk op welke manier deze van start gaat. Je krijgt e-connect en dan moet je hopen dat je eruit komt, vooral voor de eerste keer is dat lastig."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt goed bevonden door de respondenten. Referenten krijgen voornamelijk e-mails met nieuwe opleidingen. Ook geven twee van de respondenten aan dat zij tijdens de opleiding zijn gebeld om te vragen hoe zij ervoor staan. "Ik ben twee keer gebeld om te vragen hoe het ging met mijn opleiding, dan lijken ze ook echt geïnteresseerd", verklaart één van de respondenten. Een ander vult aan: "Ik krijg af en toe een e-mail met opleidingen, ik heb ook geen behoefte aan meer." Drie van de referenten zouden het interessant vinden om meer specifiek aanbod voor hun branche te ontvangen. Zo vertelt één van hen: "In onze beroepsgroep heb je permanente educatie nodig. Ze zouden misschien vaker kunnen bellen om aan te geven wat voor ons bedrijf interessant is."

Prijs-kwaliteitsverhouding

Drie van de geïnterviewden hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitsverhouding. Vier van de zeven overige referenten geven een neutrale score. Drie van hen hebben een opleiding online (moeten) doen. Zij vinden de prijs hoog voor de hoeveelheid begeleiding die je krijgt. Wanneer de lessen op locatie zouden zijn, zouden zij de prijs meer in verhouding vinden. Zo verklaart één van hen: "Ik vind het duur voor de begeleiding die je krijgt, ik verwacht daarin meer actie. Ik denk dat dat op locatie beter is." De twee anderen vullen aan: "Ik vind het best wel duur. Je krijgt boeken en een online omgeving waar je je docent soms vragen kunt stellen." "Ik zou een stuk liever zes dagen in een klas zitten voor deze prijs, met een docent die verbanden legt, in plaats van een e-learning." De referent die de lessen op locatie heeft gevolgd, geeft de volgende reden voor de drie score: "Ik vind het een hoop geld. Helaas ontkom je er niet aan omdat het nou eenmaal zo geregeld is." De overige drie respondenten zijn (zeer) tevreden over de prijs-kwaliteitsverhouding. "Voor deze prijs krijg je hele goede kwaliteit", aldus een tevreden referent.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

"Ze zijn van oudsher een financieel instituut, hierdoor hebben ze heel veel mogelijkheden. Ik zou het zeker aanraden als financiële opleiding naast je werk," vertelt één van de respondenten. De geïnterviewden zijn tevreden over de opleiding die zij hebben gevolgd bij MVP. Eén van de pluspunten is dat de docenten gedegen kennis in de vakgebieden hebben. Ook wordt de praktijkgerichtheid van de opleidingen gewaardeerd, evenals het feit dat ze graag met je meedenken over de indeling van je opleiding. Een aantal citaten: "De docenten hebben zelf ervaring en kunnen goede praktijkvoorbeelden geven." "Je leert echt heel veel. Het is best zwaar om naast je werk te doen, maar als je goed wilt worden in je vak, moet je hier zijn." "Het is simpel en de communicatie is snel. Ze denken met je mee wanneer je wilt schuiven met modules." Twee van de respondenten geven een neutrale beoordeling. Eén van hen vindt dat de e-learning meer gestructureerd mag zijn en meer content mag bevatten. "De e-learning mag meer structuur hebben. Ook zou deze interessanter kunnen worden gemaakt met bijvoorbeeld filmpjes." De ander geeft aan betere communicatie te verwachten bij de start van de modules. "Je krijgt kort van tevoren te horen wanneer de lessen ineens online zijn of je zit met studenten van andere opleidingen." Hoewel er dus nog wat verbeterpunten benoemd zijn door de referenten, luidt aan het eind van dit onderzoek dat referenten tevreden zijn over de opleiding(en) van MVP.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Markus Verbeek Praehep, Opleidingsinstituut op 07-04-2025.

Algemeen

Markus Verbeek Praehep (MVP), opgericht in 1896, is een toonaangevende opleider voor financieel professionals in Nederland. Het instituut richt zich onder meer op accountants, salarisadministrateurs, belastingadviseurs, administrateurs en controllers. Jaarlijks volgen duizenden deelnemers een opleiding bij MVP. Het opleidingsaanbod omvat erkende programma's op MBO-, HBO- en postbachelor-niveau, evenals vakspecialistische trainingen en bij- en nascholing. Met ruim 30 leslocaties in Nederland én een flexibel online aanbod (e-learning, virtual classroom, blended learning) speelt MVP in op de behoefte aan studeren op maat. Alle opleidingen zijn sterk praktijkgericht en sluiten aan op actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied. MVP maakt deel uit van Salta Group, een toonaangevende opleidingsgroep in Europa, gericht op een leven lang ontwikkelen. Binnen deze groep blijft MVP opereren onder haar eigen naam, maar profiteert zij van de synergie in kennis, technologie en onderwijsinnovatie. Dit Cedeo-onderzoek betreft zowel de open opleidingen als maatwerktrajecten die MVP verzorgt.

Kwaliteit

MVP werkt met een groot netwerk van professionals uit het werkveld, die worden ingezet als docent, toetsontwikkelaar en/of onderwijsmateriaalontwikkelaar. Deze vakmensen beschikken over diepgaande inhoudelijke expertise én praktijkervaring, wat de relevantie van het onderwijs ten goede komt. De kwaliteit van het onderwijs wordt structureel bewaakt door middel van evaluaties, een intern beoordelingssysteem en regelmatige docentendagen. Docenten worden waar nodig bijgeschoold, onder andere op het gebied van didactiek en digitale onderwijsvormen. MVP heeft de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in digitale leermiddelen, zoals kennisclips en interactieve online leermodules. Dit wordt door deelnemers als waardevol ervaren.

Continuïteit

MVP beschikt over een uitgebreid en gespecialiseerd opleidingsportfolio dat volledig is afgestemd op de behoeften van professionals binnen de financiële, fiscale en administratieve beroepspraktijk. Afnemers spreken hun waardering uit voor de zorgvuldige uitvoering van de opleidingen en de inzet van deskundige, praktijkgerichte docenten. Het curriculum wordt structureel geactualiseerd op basis van ontwikkelingen in wet- en regelgeving, technologische innovaties en signalen uit het werkveld. De belangstelling voor maatwerkoplossingen is in de afgelopen periode verder toegenomen. MVP speelt hierop in met modulaire leerroutes en maatwerktrajecten die inhoudelijk en didactisch aansluiten op de specifieke leerdoelen van organisaties. Naast erkende basis- en vervolgoopleidingen biedt MVP tevens programma's aan die verdieping bieden in actuele thema's zoals data-analyse, digitale transformatie in de financiële sector en procesoptimalisatie. Dankzij een flexibel onderwijsmodel met klassikale lessen, e-learning en virtual classrooms kunnen deelnemers leren op een manier die past bij hun professionele situatie. Op basis van de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de aanvullende informatie die tijdens het bezoekgesprek is verstrekt, concludeert Cedeo dat de continuïteit van MVP als opleider voor de komende periode voldoende is gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

MVP houdt marktontwikkelingen, wijzigingen in wet- en regelgeving, en veranderingen in beroepsprofielen nauwlettend in de gaten. Deze signalen worden gebruikt om het opleidingsportfolio waar nodig aan te passen. Onderwerpen als data-analyse, duurzaamheid, digitale transformatie en veranderende compliance-eisen hebben een vaste plek gekregen binnen het curriculum. Dankzij de samenwerking binnen Salta Group is het mogelijk opleidingen te ontwikkelen die financiële expertise combineren met andere relevante domeinen zoals IT, communicatie en persoonlijke ontwikkeling. Dit maakt het aanbod aantrekkelijk voor organisaties die een integrale benadering zoeken voor de ontwikkeling van hun medewerkers. MVP onderhoudt actief contact met het werkveld via netwerken, online kennissessies en informatiebijeenkomsten. Via digitale nieuwsbrieven, een jaarlijkse studiegids en open dagen wordt het contact met deelnemers en opdrachtgevers levendig gehouden.

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