Klanttevredenheidsonderzoek

MKPC B.V.

08-01-2026

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van MKPC B.V. vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING 1

1. ACHTERGROND 1
2. CRITERIA 1
3. METHODE 1
4. PROCEDURE 2

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 3

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN 3

BEZOEKVERSLAG 8

CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN 10

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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
    (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma			10%	20%	70%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders			10%	30%	60%
Trainingsmateriaal②				50%	40%
Accommodatie③					10%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer④					90%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				30%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				10%	90%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Eén referent geen zicht op het trainingsmateriaal.
③ Negen referenten geen zicht op de accommodatie.
④ Eén referent geen zicht op het relatiebeheer.
⑤ Eén referent geen zicht op de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door MKPC B.V. (hierna: MKPC) hebben tien referenten deelgenomen. De algemene indruk van het voortraject is overwegend zeer positief. Referenten ervaren de samenwerking als prettig en professioneel, en voelen zich over het algemeen goed gehoord in hun wensen en behoeften.
Een veelgenoemd pluspunt is de manier waarop MKPC het intakeproces vormgeeft. Zo benoemt een referent dat MKPC “goed luisterde naar waar we naar op zoek waren” en dat het aanbod “goed aansloot bij onze mensen.” Ook wordt de snelheid van handelen gewaardeerd.
Bij verschillende opdrachtgevers komt MKPC regelmatig terug voor nieuwe trajecten. Eén referent spreekt van een jaarlijkse samenwerking waarin telkens een intake plaatsvindt, gericht op bijstelling of herhaling van het programma.

Een ander geeft aan dat de Green Belt-training inmiddels het standaardproduct is binnen de organisatie, waarbij telkens in overleg trainingsdagen worden ingepland.
Positieve ervaringen uit het verleden spelen een belangrijke rol bij de herhaalde keuze voor MKPC. Ook aanbevelingen via collega's of interimmers dragen daaraan bij.
Ook praktische overwegingen kunnen doorslaggevend zijn. Eén respondent geeft aan voor MKPC te hebben gekozen vanwege de locatie, omdat andere aanbieders niet in de buurt gevestigd waren.

Opleidingsprogramma

De meeste referenten zijn heel positief over de opbouw, inhoud en organisatie van de opleidingsprogramma's die MKPC aanbiedt. De programma's worden over het algemeen als zorgvuldig opgesteld, duidelijk gecommuniceerd en afgestemd op de specifieke wensen van de organisatie ervaren. In vrijwel alle gevallen ontvangen de opdrachtgevers vooraf een uitgebreide offerte en een informatiepakket waarin de inhoud, planning en prijsafspraken helder zijn vastgelegd. Een referent merkt op: "De offertes en opleidingsprogramma's zijn altijd zorgvuldig uitgewerkt."
De programma's sluiten in veel gevallen goed aan bij de leerdoelen van de organisatie. Daarbij zijn ook duidelijke afspraken gemaakt over de leerdoelen en de mate van maatwerk. Een andere geïnterviewde geeft aan dat het programma "inhoudelijk goed in orde" was: helder, volledig en passend bij de vraag van de organisatie.
Toch komen er bij enkele referenten ook aandachtspunten naar voren. In één geval blijkt de borging van het geleerde in de praktijk onvoldoende besproken te zijn in het voortraject. Achteraf ontstaat onduidelijkheid doordat MKPC uitging van interne randvoorwaarden die niet aanwezig bleken te zijn. Daarnaast benoemt een andere respondent: "Het programma en de inhoud waren duidelijk, op het stukje verwachtingsmanagement na. Met name de inschatting van tijdsinvestering had beter gecommuniceerd en afgestemd moeten worden." Een derde referent geeft een neutrale beoordeling, omdat de inhoud van de training volgens hem "niet altijd goed afgestemd is op het theorie-examen." Dit bleek pas na afloop.

Uitvoering

De opleidingen zijn doorgaans goed gestructureerd, interactief en sluiten aan op de praktijk van de deelnemers. Verschillende respondenten prijzen de didactische aanpak, waarin theorie, oefeningen en praktijkcasussen op een evenwichtige manier worden gecombineerd. Eén referent vertelt: "Het hele traject zat goed in elkaar en kende een duidelijke opbouw in drie delen: het je eigen maken van de inhoud, het leren creëren van draagvlak voor de uitvoering, en het praktische gedeelte, waarin veel ruimte was om te oefenen. De aanpak was heel praktisch en sloot goed aan bij hoe wij als organisatie werken. Ook was er tussentijds ruimte om te evalueren, informeel, maar wel constructief, in overleg met mij als opdrachtgever."
Een ander benadrukt de zorgvuldige uitvoering: "Alle lof voor de uitvoering. Het was een heel interactieve training, met verschillende werkvormen: presentaties, individuele en groepsopdrachten, maar ook spelelementen. We herhaalden ook oefeningen, zodat je kon zien hoeveel beter het inmiddels ging."
Ook de opbouw van het programma wordt gewaardeerd. "De opleiding zelf bevalt erg goed. Inmiddels zijn er al meerdere groepen getraind en iedereen is tot nu toe voor 100% geslaagd. De opleiding is opgebouwd uit meerdere opleidingsdagen. Deelnemers nemen vooraf zelfstandig theorie door, waarna deze tijdens de lessen wordt herhaald en toegepast in oefeningen en opdrachten. Eén van de dagen staat volledig in het teken van een praktijkcasus. Dat wordt door de deelnemers zeer positief ontvangen."
Toch zijn er enkele aandachtspunten. In één geval voelde een groep zich op de eerste trainingsdag overvallen door de benodigde tijdsinvestering. In een ander traject werd de training, die eigenlijk meerdere dagen beslaat, ingekort op verzoek van de opdrachtgever. Deze respondent merkt op: "Na een uur of drie merk je dat de opnamecapaciteit van deelnemers daalt. De laatste twee à drie uur leveren daardoor minder op."
Een neutrale score wordt als volgt onderbouwd: "De ene groep was erg tevreden over hun trainer, bij de andere groep was er minder aansluiting. We kregen daar terug dat de behandelde stof niet goed aansloot op wat in het theorie-examen werd gevraagd. Voor mijn gevoel mag het programma iets meer gericht zijn op het analyseren." Daarnaast blijkt de begeleiding niet altijd effectief: "De coaching van de praktijkopdrachten is nu volledig online en er wordt weinig gebruik van gemaakt. Misschien zou het helpen als er ook een fysiek contactmoment in wordt ingebouwd."

Opleiders

De meeste respondenten zijn positief over de kwaliteit van de opleiders. De trainers worden omschreven als inhoudelijk deskundig, benaderbaar en betrokken. Eén referent geeft aan: “De trainer had duidelijk kennis van zaken en wist goed contact te maken met de groep.” Ook wordt het vermogen om met verschillen in achtergrond en kennis om te gaan gewaardeerd: “De trainer is erg enthousiast en speelt goed in op de verschillen binnen de groep. Hoewel het een MBO-/HBO-niveau betreft, kunnen deelnemers qua achtergrond en kennis nogal uiteenlopen. Daar wordt rekening mee gehouden.”

Trainers worden geprezen om hun praktijkervaring, rust en duidelijke uitleg. Een geïnterviewde stelt: “De trainer beschikt over veel praktijkervaring, niet alleen op het gebied van Lean, maar ook in het lezen van groepsdynamiek. Hij speelt goed in op wat er speelt in de groep en legt steeds de verbinding naar de werkprocessen.” Een ander voegt toe: “Hij hield het overzicht, maar hield ook het tempo erin. Hij trainde op een prettige, toegankelijke manier.”

Specifiek wordt trainer Marco meermaals positief genoemd. “Hij wordt door de groep als zeer deskundig en toegankelijk ervaren. Zijn enorme kennis en kunde worden echt gewaardeerd.”

Hoewel het merendeel positief is, wordt in één geval een neutrale score toegekend. Daarbij wordt aangegeven dat de trainer bij de laatste groep minder goed functioneerde.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt in het algemeen als praktisch en ondersteunend ervaren door de opdrachtgevers die hier zicht op hebben. Het sluit goed aan op de inhoud van de training en helpt deelnemers bij het uitvoeren van opdrachten. Zo licht een referent toe: “We hebben trainingsmateriaal gekregen in de vorm van uitdeelmateriaal met allerlei praktische punten. Daarnaast kregen we ook templates waarop deelnemers de opdrachten hebben uitgewerkt.”

Inhoudelijk bestaat het materiaal doorgaans uit een combinatie van theorieboeken, een syllabus, presentatieslides en oefeningen. Een respondent vertelt: “Ik heb twee boeken gekregen, met theorie en oefeningen. Ook was er ruimte om je opdrachten uit te werken. Het was toegespitst op een productieomgeving. Alles werd goed doorgenomen en ik kon er prima mee oefenen.”

Toch zijn er enkele verbeterpunten. In één geval werd opgemerkt: “De inhoud is goed, maar er zitten tik- en spelfouten in. Dat heb ik teruggekoppeld en men gaf aan dat dit bij een volgende druk hersteld zou worden.” Een ander benoemt: “Er wordt wel duidelijk aangegeven wat essentieel is, en welke hoofdstukken eventueel kunnen worden overgeslagen. Toch blijft het verhaalmatige karakter iets dat het lastig maakt om snel tot de kern door te dringen.” Ook de kwaliteit van het Engelstalige materiaal vraagt aandacht. Een respondent concludeert: “Het materiaal moet goed vertaald zijn naar het Engels. Dat kan echt nog beter.”

Accommodatie

Bij de meeste trajecten vinden de trainingen plaats op een locatie die door de opdrachtgever zelf wordt verzorgd. In deze gevallen gaat het vrijwel altijd om incompany-trainingen, waarbij de organisatie verantwoordelijk is voor de faciliteiten.

De enige referent die gebruik heeft gemaakt van een locatie die door MKPC is geregeld, is positief over de flexibiliteit en voorzieningen: “Je kunt zelf een locatie kiezen in het land, afhankelijk van wat voor jou het dichtstbij is. Dat is fijn. Er is goede parkeergelegenheid, ze houden rekening met allergieën, en de locaties zijn ook bereikbaar met het openbaar vervoer.”

Natraject

De meeste respondenten geven aan dat de trainingen duidelijke opbrengsten hebben, zoals gedragsverandering, een verbeterde procesbenadering en meer eigenaarschap bij medewerkers. Tegelijkertijd blijkt het vervolg na de training, zoals evaluatie, nazorg of borging, sterk te variëren per organisatie. In sommige gevallen is sprake van een gestructureerd natraject, terwijl elders vooral op ad-hocbasis wordt teruggeblikt.

Zo wordt een afsluiting met impact beschreven: “We sloten af met een ‘gallery walk’, een hele leuke manier om de projecten te presenteren aan andere medewerkers. Dat werd echt als een groot succes ervaren.” In andere trajecten vindt een evaluatie plaats met de opdrachtgever en deelnemers. Een respondent zegt hierover: “Marco neemt altijd nog contact op om terug te blikken: hoe is het gegaan, wat kunnen we meenemen?”

Sommige organisaties zien meetbare effecten op de werkvloer: “Alle medewerkers hebben nu een lean-achtergrond. We zijn gewend geraakt aan het werken met processen. We zijn processen gaan opschrijven, vaststellen, KPI’s eraan gekoppeld en brengen verbeteringen aan in stappen.”
Toch zijn er ook aandachtspunten. Het praktijkdeel blijft soms liggen, vaak door interne factoren: “Dat komt niet door MKPC, maar ligt meer aan onze eigen kant.” Daarnaast worden structurele borging en managementbetrokkenheid niet altijd gerealiseerd: “Het zou waardevol zijn als het belang van borging expliciet wordt benoemd en ondersteund.”
Het overkoepelende beeld is positief. De opleiding draagt bij aan een andere manier van denken en werken. Of zoals een referent het samenvat: “De deelnemers presenteerden hun inzichten en je zag echt dat ze geleerd hadden om op een andere manier naar processen te kijken.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van MKPC worden door opdrachtgevers als professioneel en klantgericht ervaren. De communicatie verloopt vlot, afspraken worden nagekomen en er is sprake van een hoge mate van klantgerichtheid.
De flexibiliteit wordt vaak genoemd als onderscheidend kenmerk. Een respondent geeft aan: “Als iemand niet aanwezig kan zijn op een opleidingsdag, wordt er meegedacht over een oplossing.”
Ook het contact met de medewerkers van MKPC verloopt prettig: “Ze reageren altijd snel; vaak nog dezelfde dag of de dag erna. Als het vanwege vakantie iets langer duurt, geven ze dat ook gewoon duidelijk aan.” De administratieve afhandeling, zoals de facturatie, verloopt eveneens soepel.

Relatiebeheer

Een respondent verwoordt het relatiebeheer als volgt: “Ik zou het contact omschrijven als warm, betrokken en oprecht geïnteresseerd in onze organisatie. Ze kennen ons bedrijf goed.”
Bij een groot deel van de relaties is sprake van periodiek contact, variërend van informele gesprekken tot meer structurele overlegmomenten. “Meestal is er twee keer per jaar contact, vaak gewoon informeel: even koffie drinken.” Ook het digitale contact wordt gewaardeerd: “We volgen elkaar via LinkedIn, ik ontvang nieuwsbrieven en word goed op de hoogte gehouden van alle relevante ontwikkelingen.”
Het contact verloopt meestal via Marco, die ook na afronding van een traject betrokken blijft. Zelfs wanneer er langere tijd geen contact is geweest, ervaren opdrachtgevers de benadering als flexibel en begripvol: “Als ik bijvoorbeeld pas na vier maanden weer iets van me laat horen, word ik nog steeds serieus genomen.”
In enkele gevallen is het relatiebeheer minder structureel. Een referent merkt op: “Er is niet echt sprake van structureel relatiebeheer, maar de trainer komt af en toe nog even langs voor een praatje als hij toch bij ons op kantoor is. Dat werkt voor ons prima.” Bij één organisatie is het contact na verloop van tijd stilgevallen; deze referent heeft om die reden geen waardering gegeven voor dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van MKPC stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Respondenten geven aan dat de prijs in verhouding staat tot de geleverde kwaliteit, en spreken over een redelijke en eerlijke investering. “Ik vind de prijs prima. Daar ben ik gewoon heel tevreden over,” aldus een van hen. Een ander verwoordt het als volgt: “De prijs-kwaliteitverhouding is uitstekend. Toen we meerdere offertes opvroegen, kwam MKPC niet als de duurste uit de bus.” Ook andere referenten omschrijven de prijs “prima”, “heel redelijk” of eenvoudigweg “goed”.
Eén respondent geeft aan geen oordeel te kunnen vormen: “Die vind ik lastig in te schatten. Ik heb het namelijk niet vergeleken met andere aanbieders.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algemene tevredenheid over MKPC is groot. Vrijwel alle respondenten zijn heel positief over zowel de inhoud van de opleiding als de samenwerking met de organisatie. Termen als flexibel, klantgericht, maatwerk en deskundigheid keren daarbij vaak terug. Meerdere opdrachtgevers geven aan dat zij MKPC inmiddels al hebben aanbevolen binnen hun organisatie of aan anderen.
Een opdrachtgever zegt daarover: “Wij zijn ronduit tevreden. MKPC weet zich goed te verplaatsen in onze vragen en ziet ook waar wij als organisatie soms tegenaan lopen. Ze leveren kwaliteit en zijn zeer flexibel.” Ook het contact met de directeur wordt gewaardeerd: “Een zeer ervaren verbeteraar, die op verschillende niveaus kan schakelen.” De rol van trainers wordt vaak als een sterk punt beschouwd: “Met name het contact en hoe ze zijn omgegaan met de feedback na de eerste dag vond ik sterk. Ze hebben snel geschakeld en goed maatwerk geleverd voor onze organisatie.”
Toch worden ook verbeterpunten benoemd. Het lesmateriaal, en met name de fouten daarin, komt meerdere keren terug als aandachtspunt. “Ook in het examen zaten fouten. Die heb ik teruggekoppeld, maar ik heb daar geen vervolg op ontvangen.” In één geval ontbrak een kennismakingsgesprek met de trainer vooraf, wat gemist werd: “Misschien kwam dat ook doordat het traject snel opgestart moest worden.”
Een ander punt van aandacht is de kwaliteit van trainers. “Dat laat zien dat er best verschil zit in hoe deelnemers de training ervaren en mogelijk dus ook in de kwaliteit van de verschillende docenten.”
Ondanks deze punten blijft de algemene toon zeer positief. De meeste referenten geven aan met vertrouwen terug te kijken op de samenwerking en zouden MKPC zonder aarzeling opnieuw inschakelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met MKPC B.V. op 08-01-2026.

Algemeen

MKPC verzorgt opleidingen op het gebied van procesverbetering voor medewerkers, consultants en managers die in uiteenlopende functies te maken krijgen met verbeterinitiatieven. De opleidingen zijn gestoeld op de principes en werkwijzen van Lean en Lean Six Sigma en richten zich op het versterken van zowel de inhoudelijke als de veranderkundige kant van verbeteringstrajecten. Het aanbod omvat diverse Lean- en Lean Six Sigma-opleidingen, variërend van Yellow Belt tot Black Belt, aangevuld met online trainingen, zelfstudies en Engelstalige varianten. Het streven is om organisaties resultaatgerichter en efficiënter te laten werken, terwijl tegelijkertijd medewerkers worden gestimuleerd om hun vaardigheden te ontwikkelen en met enthousiasme bij te dragen aan verbeteringen in hun eigen werkomgeving. De leerlijnen zijn opgebouwd uit verschillende instapniveaus die naadloos op elkaar aansluiten, zodat deelnemers op ieder gewenst niveau kunnen instromen. Naast opleidingen biedt MKPC begeleiding en consultancy bij het uitvoeren van verbeteropdrachten. Tevens onderhoudt zij een uitgebreide kennisbank en worden workshops en masterclasses georganiseerd waarin actuele thema’s worden behandeld. De opleidingen worden zowel incompany als via open inschrijving verzorgd op diverse leslocaties in het land, waarbij deelnemers kunnen kiezen uit klassikale, online of blended varianten. Het onderhavige Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerktrajecten van MKPC.

Kwaliteit

Kwaliteit is een kernwaarde binnen MKPC en krijgt daarom voortdurende aandacht. De organisatie werkt met een team van vaste professionals, aangevuld met gespecialiseerde trainers en consultants die structureel aan MKPC verbonden zijn. Door regelmatig interne leerdagen te organiseren blijft het team inhoudelijk scherp en worden nieuwe inzichten direct verwerkt in de opleidingstrajecten. De opleidingen kenmerken zich door een sterke focus op ervarend leren, waarbij theorie en praktijk voortdurend met elkaar worden verbonden. De aanpak “voordoen - samen doen - zelf doen” vormt daarbij een belangrijk uitgangspunt en zorgt ervoor dat deelnemers de opgedane kennis direct kunnen toepassen binnen hun eigen werkomgeving. MKPC hecht grote waarde aan het centraal stellen van de vraag van de opdrachtgever. Door tijdens het voortraject grondig in kaart te brengen wat de behoefte is, ontstaat een optimale aansluiting tussen programma en praktijk. Evaluaties en structurele terugkoppelingen vormen een belangrijke graadmeter voor het continu borgen en verbeteren van de kwaliteit. Kenmerkend is de oprechte interesse in de context en uitdagingen van organisaties, waardoor in nauwe samenwerking gebouwd wordt aan duurzame verbeterprocessen.

Continuïteit

MKPC besteedt veel aandacht aan de ontwikkeling en actualisering van het opleidingsaanbod, zoals bijvoorbeeld op gebied van AI. Lesmateriaal wordt met regelmaat herzien en aangepast aan nieuwe inzichten en ontwikkelingen in het vakgebied. Lean Blackbelt en Master Blackbelt zijn onlangs geupdated. Het opleidingsaanbod wordt ook steeds vaker engelstalig aangeboden. Daarnaast is het voor deelnemers mogelijk om examens flexibel online af te leggen op meerdere locaties in Nederland en op zelfgekozen tijdstippen, wat bijdraagt aan de toegankelijkheid en continuïteit van de leerlijnen. Sinds kort heeft MKPC een eigen statistisch programma op markt gebracht dat wordt gebruikt binnen de verschillende leertrajecten, maar ook gebruikt kan worden in sterk beveiligde ICT omgevingen. Daarmee zijn ze uniek in de markt. MKPC is een stabiele organisatie met een brede en loyale klantenkring en een sterke reputatie op het gebied van procesverbetering. Op basis van de uitstekende klanttevredenheid en de professionele inrichting van de dienstverlening acht Cedeo de continuïteit van de maatwerkopleidingen voor de komende periode dan ook ruimschoots gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

MKPC volgt de ontwikkelingen in het vakgebied nauwlettend en houdt haar aanbod actueel door kennis te delen via de website en via socialmediakanalen zoals LinkedIn. De grootste bron van naamsbekendheid vormt echter de kwaliteit van de opleidingen zelf en de deskundigheid van de trainers. De organisatie weet op overtuigende wijze theorie te verbinden met de praktijk en werkt vanuit een professionele, persoonlijke en betrokken benadering. Klanten ervaren MKPC als een betrouwbare partner die meedenkt, aansluit bij de doelstellingen van de organisatie en daadwerkelijk bijdraagt aan het behalen van resultaat. Hierdoor weten veel organisaties al jarenlang hun weg naar MKPC te vinden.

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