# Klanttevredenheidsonderzoek

Markus Verbeek Praehep, Opleidingsinstituut

26-08-2026

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Markus Verbeek Praehep, 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, 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: 7

| Score tevredenheid ① | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Voortraject | | | | 100% | |
| Opleidingsprogramma | | | | 100% | |
| Uitvoering | | | | 86% | 14% |
| Opleiders | | | | 86% | 14% |
| Trainingsmateriaal② | | | 10% | 70% | |
| Accommodatie | | | | | |
| Natraject | | | | 100% | |
| Organisatie en Administratie | | | | 100% | |
| Relatiebeheer | | | | 86% | 14% |
| Prijs-kwaliteitverhouding | | | | 100% | |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal | | | | 100% | |

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

② Twee referenten hebben hier geen zicht op

**Toelichting op de gegeven antwoorden:**

**Voortraject**

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Markus Verbeek Praehep, Opleidingsinstituut (hierna te noemen MVP) zijn zeven referenten geraadpleegd. Voor wat betreft hun ervaringen met het voortraject, geldt dat iedereen hier tevreden over is. Opvallend is dat de keuze voor MVP vaak voortkomt uit eerdere positieve ervaringen: verschillende organisaties werkten al eerder met het instituut samen en kozen bewust opnieuw voor deze partij. Ook de goede naam en het vertrouwen dat MVP als opleider geniet, worden regelmatig als doorslaggevend genoemd. Eén referent verwoordt het zo: “We kennen MVP al jaren en weten dat ze leveren wat ze beloven, dus die keuze was voor ons snel gemaakt.” Voorafgaand aan het traject vinden er gesprekken plaats om de inhoud van het maatwerkprogramma af te stemmen op de wensen van de organisatie. Referenten geven aan dat MVP hierin goed meedenkt en gericht doorvraagt. Zoals een referent aangeeft: “Er werd echt de tijd genomen om te achterhalen wat wij precies nodig hadden, dat voelde als maatwerk in de volle betekenis van het woord.” Ook de communicatie tijdens dit voortraject wordt gewaardeerd: “Alles werd helder teruggekoppeld en we wisten steeds waar we aan toe waren.”

**Opleidingsprogramma**

Ook over het opleidingsprogramma zelf zijn de referenten unaniem positief. MVP weet, dankzij haar vakinhoudelijke expertise en luisterend vermogen, telkens tot een programma te komen dat goed aansluit bij de vraag van de organisatie. Zo licht een referent toe: “Er wordt echt naar ons geluisterd en vervolgens vertaald naar een programma dat bij onze mensen past, dat maatwerk zit hem in de details.” Ook de korte lijnen met trainers en contactpersonen worden gewaardeerd: “We schakelen snel als er iets moet veranderen, er wordt meteen meegedacht en waar nodig bijgestuurd.” Voorafgaand aan het traject worden de leerdoelen en wensen zorgvuldig in kaart gebracht, waarna MVP hier actief in meedenkt. Eén referent geeft aan: “Ze denken echt mee vanuit hun eigen vakkennis, niet alleen uitvoerend maar ook adviserend over de opzet.” Ook wordt genoemd dat MVP waar nodig specifiek materiaal ontwikkelt en zorgt voor de juiste docenten bij het traject. Een andere referent vat het samen: “Vanuit onze leerdoelen kwamen zij met een concreet en passend voorstel voor het programma.”

**Uitvoering**

De uitvoering van de maatwerktrainingen wordt door de referenten doorgaans als goed tot zeer goed beoordeeld. Vooral de directe koppeling tussen de lesstof en de dagelijkse praktijk van de deelnemers wordt als sterk punt genoemd. Zoals een referent verwoordt: “De voorbeelden en casussen kwamen recht uit onze eigen praktijk, daardoor beklijfde de stof veel beter dan bij een standaardcursus.” Deelnemers ervaren daarnaast voldoende ruimte om eigen casuïstiek en vraagstukken in te brengen tijdens de bijeenkomsten, wat het programma volgens de referenten direct toepasbaar maakt op de eigen werksituatie. Ook de afwisseling in werkvormen wordt gewaardeerd: er is een goede balans tussen theorie, discussie en praktische oefening. Een referent geeft aan: “Er werd veel geoefend en op verschillende manieren gewerkt, dat hield het scherp en voorkwam dat het eentonig werd.” Bovendien is er tijdens de trainingen ruim gelegenheid om individuele vragen te stellen, wat als prettig en verhelderend wordt ervaren. “Er was altijd tijd om even door te vragen als iets niet meteen duidelijk was, niemand bleef met een vraag zitten,” aldus een andere referent. Al met al beoordelen de referenten de uitvoering van de maatwerktrainingen als praktijkgericht, afwisselend en toegankelijk.

**Opleiders**

De docenten van MVP kunnen op brede waardering rekenen van de referenten; niemand heeft hier negatieve ervaringen gemeld. Wat vooral naar voren komt is de manier waarop kennis en praktijkervaring bij de trainers samenkomen. Een referent illustreert dit treffend: “Het is duidelijk dat deze mensen zelf ook in het vak hebben gestaan, dat merk je aan elk voorbeeld dat ze geven.” Naast hun inhoudelijke bagage weten de docenten de stof ook op maat te brengen. Meerdere referenten benoemen hoe trainers moeiteloos schakelen tussen niveaus binnen een groep, zonder dat dit ten koste gaat van tempo of diepgang. “Hij voelde precies aan wanneer hij moest vertragen en wanneer de groep meer aankon,” aldus één van hen. Tot slot springt de persoonlijke betrokkenheid van de docenten eruit. Referenten noemen dat trainers zichtbaar geïnvesteerd zijn in het succes van de deelnemers, en niet alleen hun programma afwerken. Zo zegt een referent: “Je merkte dat de docent net zo graag wilde dat we het begrepen als wijzelf, dat maakte echt verschil.”

**Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal wordt door het merendeel van de referenten positief gewaardeerd. De inhoud sluit volgens hen goed aan bij de praktijk en biedt voldoende diepgang om de theorie echt eigen te maken. Een referent verwoordt dit als volgt: “Het materiaal was overzichtelijk opgebouwd en gaf precies de handvatten die we nodig hadden om ermee aan de slag te gaan.” Ook de actualiteit van de lesstof wordt gewaardeerd; meerdere referenten geven aan dat het materiaal goed is bijgewerkt en aansluit bij actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied. Eén referent is neutraler in zijn oordeel over het materiaal. Deze referent geeft aan: “Het materiaal was op zich prima, maar het sprong er nu ook weer niet echt uit vergeleken met wat ik gewend ben.” De overige referenten sluiten zich echter aan bij het overwegend positieve beeld en benadrukken vooral de bruikbaarheid van het materiaal tijdens en na de opleiding.

**Accommodatie**

Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerkonderzoeken

**Natraject**

In dit onderdeel is de referenten gevraagd naar het natraject bij MVP. Het beeld dat hieruit naar voren komt, is positief. De afsluiting van het traject krijgt, afhankelijk van de opleiding, vorm in een diploma, certificaat of bewijs van deelname; in sommige gevallen regelt de opdrachtgever dit zelf. Een referent licht toe: “Het traject werd afgesloten met een eindopdracht die rechtstreeks aansloot op onze eigen bedrijfssituatie, dat maakte het meteen concreet.” Ook de wijze waarop MVP het traject evalueert, wordt door de referenten gewaardeerd. Naast een evaluatie onder de deelnemers zelf, voert MVP ook met de opdrachtgever een gesprek over het verloop en de behaalde resultaten. Een referent geeft hierover aan: “We krijgen na afloop echt de tijd om samen met MVP terug te blikken, dat voelt als een serieuze afsluiting en niet als een formaliteit.” Tot slot blijkt MVP ook na afronding van het traject bereikbaar voor eventuele vragen of ondersteuning, wat door de referenten als prettig wordt ervaren.

**Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie rondom de maatwerktrajecten zijn de referenten unaniem tevreden. Veelgenoemd is de snelheid waarmee MVP reageert op vragen en verzoeken, wat het contact volgens de referenten prettig laagdrempelig maakt. Zoals een referent aangeeft: “Als ik iets vraag, krijg ik meestal dezelfde dag nog antwoord, dat werkt heel prettig.” Daarnaast wordt de vaste contactpersoon meermaals als pluspunt genoemd; deze wordt als toegankelijk en betrokken ervaren, met korte lijnen richting de organisatie. Ook de manier waarop afspraken worden vastgelegd, krijgt waardering: gemaakte afspraken worden duidelijk op papier gezet, wat zorgt voor een helder en overzichtelijk verloop van het traject. Een referent verwoordt dit als volgt: “Alle afspraken staan gewoon zwart-op-wit, zo weten we allebei precies waar we aan toe zijn.” Ook het nakomen van gemaakte afspraken wordt door de referenten als sterk punt ervaren, evenals de flexibiliteit die MVP toont wanneer er tussentijds iets moet worden aangepast. Een andere referent stelt: “Als er iets moest schuiven, werd er altijd goed meegedacht over een passende oplossing.”

**Relatiebeheer**

Op het gebied van relatiebeheer zijn de referenten tevreden over de manier waarop MVP het contact onderhoudt. Het contact met de vaste contactpersoon vormt hierbij de basis; dit verloopt naar tevredenheid en wordt als voldoende ervaren. Daarnaast ontvangen referenten regelmatig mailings van MVP, waarin bijvoorbeeld nieuwe opleidingen of ontwikkelingen worden onder de aandacht gebracht. Een referent geeft hierover aan: “Af en toe krijg ik een mail met interessante trainingen, dat vind ik prima, het is niet opdringerig.” Ook wordt genoemd dat MVP soms gericht attendeert op een opleiding of training die goed zou aansluiten bij de organisatie. Dit wordt over het algemeen als een prettige, niet-opdringerige vorm van contact ervaren. Zoals een andere referent aangeeft: “Ze denken soms actief met ons mee en wijzen ons op een training die interessant kan zijn, dat waarderen we.” Referenten geven daarbij aan geen behoefte te hebben aan intensiever contact vanuit MVP; de huidige mate van contact wordt als passend ervaren. Een referent vat dit samen: “Het is niet zo dat we meer contact willen, zo is het prima geregeld.”

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de referenten zonder uitzondering tevreden. Niemand omschrijft MVP als goedkoop, maar de referenten geven wel aan te begrijpen waar de kosten vandaan komen en vinden deze in verhouding staan tot de geboden kwaliteit. Een referent verwoordt dit als volgt: “Goedkoop is het niet, maar je krijgt er ook echt kwaliteit voor terug, dat vind ik een eerlijke deal.” Daarbij wordt aangegeven dat de heldere offerte vooraf bijdraagt aan het begrip voor de kosten; doordat vooraf duidelijk is waar het bedrag uit is opgebouwd, voelt de prijsstelling volgens de referenten transparant en navolgbaar. Zoals een andere referent aangeeft: “Doordat de offerte zo duidelijk is opgebouwd, snap ik precies waarvoor ik betaal, dat maakt het makkelijker te verantwoorden binnen onze organisatie.” Deze transparantie zorgt er bovendien voor dat referenten de kosten intern goed kunnen onderbouwen richting hun eigen organisatie.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Wanneer het totaalbeeld van de zeven referenten wordt overzien, ontstaat een consistent positief beeld van de samenwerking met MVP. Vanaf het eerste contact tot en met de afronding van het traject ervaren de referenten een aanpak die aansluit bij hun wensen en waarin steeds ruimte is voor overleg en bijsturing. Zowel de inhoudelijke kwaliteit van de programma's als de manier waarop deze worden uitgevoerd, worden gewaardeerd, met name vanwege de praktijkgerichte insteek en de deskundigheid van de betrokken docenten. Ook op praktisch vlak, zoals de organisatie, de administratieve afhandeling en het contact met de vaste aanspreekpunten, ervaren de referenten weinig tot geen knelpunten. De verhouding tussen de gevraagde prijs en de geleverde kwaliteit wordt als redelijk en verklaarbaar beschouwd, mede dankzij de transparantie die MVP hierin biedt. Al met al typeren de referenten de samenwerking met MVP als prettig, betrouwbaar en professioneel. De combinatie van persoonlijke aandacht, flexibiliteit en vakinhoudelijke kwaliteit maakt dat de maatwerktrajecten breed als geslaagd worden ervaren. Er zijn geen signalen die duiden op structurele knelpunten, waardoor de algehele tevredenheid over de opleiding en de samenwerking als hoog kan worden bestempeld.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ① | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Voortraject | | | | 80% | 20% |
| Opleidingsprogramma | | | | 80% | 20% |
| Uitvoering | | | | 70% | 30% |
| Opleiders | | | | 70% | 30% |
| Trainingsmateriaal | | | 10% | 90% | |
| Accommodatie | | | | 100% | |
| Natraject | | | 20% | 80% | |
| Organisatie en Administratie | | | 10% | 90% | |
| Relatiebeheer | | | 20% | 80% | |
| Prijs-kwaliteitverhouding② | | | | 80% | |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal | | | | 80% | 20% |

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

② Twee referenten hebben geen zicht op de prijs

**Toelichting op de gegeven antwoorden:**

**Voortraject**

Aan dit onderzoek naar de open opleidingen van Markus Verbeek Praehep, Opleidingsinstituut (hierna te noemen MVP) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Zij zijn allemaal deelnemer geweest aan één van de opleidingen van MVP. De referenten noemen uiteenlopende redenen om voor een opleiding bij MVP te kiezen. Voor een deel speelt de naamsbekendheid en goede reputatie van het instituut een rol, voor anderen was juist de praktijkgerichte insteek van de opleiding doorslaggevend. Ook de mogelijkheid om de opleiding te combineren met werk wordt vaak genoemd. Zo geeft één referent aan: “Ik had al veel positieve verhalen gehoord van collega’s die eerder bij MVP hebben gestudeerd, dat gaf vertrouwen.” Over de inschrijving zelf zijn de referenten eveneens positief. Het proces wordt als duidelijk en soepel ervaren, met heldere informatie vooraf over kosten, tijdsinvestering en studieopzet. Eén referent vat het als volgt samen: “De inschrijving verliep vlot, ik kreeg snel antwoord op mijn vragen en wist precies waar ik aan toe was.” Ook de bereikbaarheid en klantvriendelijkheid van de medewerkers worden veelvuldig geprezen. Een andere referent merkt op: “De studieadviseur dacht goed met me mee over welke opleiding het beste bij mijn situatie paste.” Al met al zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject bij MVP.

**Opleidingsprogramma**

Ook over het opleidingsprogramma zijn de referenten unaniem tevreden tot zeer tevreden. Veel referenten prijzen de inhoudelijke opbouw van het programma: de modules volgen elkaar logisch op en sluiten goed aan bij het niveau en de voorkennis van de deelnemers. Ook de combinatie van theorie en praktijkopdrachten wordt gewaardeerd, waardoor de stof direct te koppelen is aan de eigen werkpraktijk. Eén referent verwoordt dit als volgt: “Elk blok bouwde voort op het vorige, waardoor de stof steeds beter beklijfde.” Daarnaast wordt de actualiteit van het lesmateriaal regelmatig genoemd; het programma sluit aan bij ontwikkelingen in het vakgebied en voelt niet gedateerd aan. Een andere referent geeft aan: “Het materiaal voelde up-to-date en direct toepasbaar op mijn dagelijkse werk.” Ook de balans tussen zelfstudie en geplande studiemomenten wordt als prettig ervaren, evenals de heldere planning richting de toetsmomenten. Een derde referent stelt: “De opbouw naar de tentamens toe was helder, ik wist steeds precies waar ik stond.” Kortom, het opleidingsprogramma van MVP wordt door alle referenten als waardevol en goed doordacht beoordeeld.

**Uitvoering**

Ook over de uitvoering, oftewel de manier waarop de lessen worden gegeven, zijn de referenten overwegend tevreden tot zeer tevreden. Veel referenten waarderen de flexibiliteit die MVP biedt in de vorm van lesgeven: klassikaal, via de virtual classroom of via e-learning, met de mogelijkheid om tussentijds te wisselen van variant. Deze keuzevrijheid maakt het volgens meerdere referenten goed mogelijk om de opleiding in te passen naast werk en privé. “Toen mijn werkrooster veranderde, kon ik overstappen naar de virtual classroom, dat gaf enorm veel rust,” aldus één van de referenten. Ook de kwaliteit van de virtuele lessen wordt positief ervaren; het contact met medestudenten en docenten blijft ondanks de digitale vorm goed voelbaar. Een andere referent merkt op: “Ondanks dat het online was, voelde het net zo interactief als een gewone les.” Een enkele referent plaatst wel een kanttekening bij de beschikbaarheid van lesvarianten per locatie; niet elke variant bleek in de praktijk overal even goed te organiseren, wat af en toe voor uitwijken naar een andere locatie zorgde. Ook de persoonlijke begeleiding tijdens onlinelessen werd door een enkeling als iets minder direct ervaren dan bij klassikale lessen. Een laatste referent stelt hierover: “Online voelde de begeleiding net iets afstandelijker dan wanneer ik gewoon in de les zat, al hield ik zelf de touwtjes goed in handen.”

**Opleiders**

Over de docenten zijn de referenten eveneens overwegend tevreden tot zeer tevreden. Met name de praktijkervaring van de docenten wordt vaak genoemd als meerwaarde: zij weten theorie te koppelen aan concrete voorbeelden uit hun eigen werkveld, waardoor de stof beter beklijft. Ook de betrokkenheid en het enthousiasme van de docenten worden gewaardeerd. Eén referent vertelt: “Je merkte dat de docent echt vanuit de praktijk sprak, dat maakte de stof een stuk levendiger.” Daarnaast wordt de bereidheid om vragen uitgebreid te beantwoorden en waar nodig extra uitleg te geven regelmatig geprezen. Een andere referent merkt op: “De docent bleef net zo lang uitleggen tot het echt duidelijk was, ook als dat betekende dat we uitliepen.” Tegelijkertijd plaatsen enkele referenten een kanttekening bij de wisselende ervaring tussen verschillende docenten; niet iedere docent bleek even sterk in het overbrengen van de stof of het betrekken van de groep. Een derde referent stelt hierover: “De ene docent kon de stof heel toegankelijk maken, bij een andere module moest ik zelf meer uitzoeken dan ik had verwacht.” Kortom, de docenten van MVP worden door de referenten overwegend positief beoordeeld vanwege hun praktijkkennis en betrokkenheid, al verschilt de ervaring soms per docent en module.

**Trainingsmateriaal**

Over het trainingsmateriaal zijn de referenten overwegend tevreden. Veel referenten prijzen de actualiteit van de stof en de koppeling met de beroepspraktijk; het materiaal sluit goed aan bij wat zij in hun dagelijkse werk tegenkomen. Ook de online leeromgeving wordt gewaardeerd, waarin literatuur, opdrachten en oefenmateriaal overzichtelijk samenkomen. Eén referent zegt hierover: “De stof was direct herkenbaar uit mijn eigen werk, dat maakte het makkelijker om de link te leggen.” Een andere referent merkt op: “Via de online leeromgeving kon ik precies vinden wat ik nodig had, zonder dat ik hoefde te zoeken.” Eén referent beoordeelt het trainingsmateriaal neutraal. Deze referent geeft aan dat de bijbehorende studieboeken op onderdelen wat summier zijn uitgewerkt, waardoor er relatief veel eigen verdieping en zelfstudie nodig was om de stof volledig te doorgronden. Gezien de kosten van de opleiding had deze referent op dit punt iets uitgebreider materiaal verwacht.

**Accommodatie**

Over de leslocaties van MVP zijn de referenten overwegend tevreden. Veel referenten prijzen de goede bereikbaarheid van de locaties, zowel met eigen vervoer als met het openbaar vervoer, en de centrale ligging ten opzichte van hun woon- of werkplek. Ook de kwaliteit van de faciliteiten wordt gewaardeerd; de ruimtes worden als prettig en professioneel ervaren. Eén referent geeft aan: “De locatie was goed te vinden en lag praktisch op de route tussen werk en huis, dat scheelde me veel reistijd.” Een andere referent vertelt: “De ruimtes waren fijn ingericht en er was voldoende ruimte om ook even bij te praten in de pauze.” Een enkele referent plaatst een kanttekening bij de beschikbaarheid van de locatie van eerste voorkeur; in de praktijk bleek de gewenste locatie niet altijd door te gaan, waardoor moest worden uitgeweken naar een locatie iets verder weg. Dit werd als lichte teleurstelling ervaren, al gaf de referent aan dat dit de algehele ervaring niet wezenlijk beïnvloedde.

**Natraject**

Het natraject bij MVP wordt door de meeste referenten als prettig ervaren. Zo wordt de feestelijke diploma-uitreiking door verschillende referenten genoemd als een mooie afsluiting van de opleiding. Ook de mogelijkheden voor vervolgadvies na het behalen van het diploma worden gewaardeerd. Een referent vertelt: “De diploma-uitreiking voelde echt als een kroon op het werk, leuk om dat samen met andere studenten te vieren.” Daarnaast wordt de duidelijkheid rondom herkansingen positief benoemd door referenten die niet in één keer slaagden. Zo licht een referent toe: “Toen ik een module niet had gehaald, wist ik precies wat de vervolgstappen waren en kon ik snel weer instromen.” Tot slot noemt een referent ook de nazorg vanuit de studieadviseur als prettig: “Ook na mijn diploma kon ik nog gewoon bellen met vragen over vervolgopleidingen, dat voelde niet als einde van het contact.” Twee referenten beoordelen het natraject neutraal. Beiden geven aan dat de administratieve afhandeling na afronding van hun opleiding, zoals het verwerken van examenresultaten en het opschonen van hun studentomgeving, wat trager verliep dan verwacht. Dit zorgde niet voor onvrede over de inhoud, maar wel voor een minder uitgesproken positieve eindindruk dan bij de rest van het traject.

**Organisatie en Administratie**

Wat betreft de organisatie en administratie geven bijna alle referenten aan tevreden te zijn. De communicatie rondom planning, facturatie en studievoortgang wordt overwegend als duidelijk en overzichtelijk beschreven en referenten weten goed waar ze terechtkunnen met vragen. Zo vertelt een referent: “Ik kreeg steeds op tijd bericht over data en wijzigingen, daar hoefde ik zelf niet achteraan te bellen.” Ook de afhandeling van praktische zaken, zoals het aanvragen van kostenoverzichten of het regelen van betaling in termijnen, verloopt volgens de meeste referenten soepel. Een andere referent geeft aan: “Toen ik in termijnen wilde betalen, was dat zo geregeld, zonder gedoe.” Eén referent beoordeelt de organisatie en administratie neutraal. Deze referent ervoer de verwerking van examenresultaten en het bijwerken van de studentomgeving zoals eerder ook gemeld als iets minder vlot dan verwacht, waardoor soms enige tijd onduidelijkheid bestond over de actuele status.

**Relatiebeheer**

MVP werkt volgens referenten gedurende de opleiding met vaste studieadviseurs en persoonlijke begeleiders. Zij bieden studenten feedback en begeleiding gericht op een duidelijke en gestructureerde studievoortgang, en bij aanvang van elk onderdeel vindt er persoonlijk contact plaats met de begeleider om de leerstof door te nemen. Deze werkwijze wordt gewaardeerd door de geïnterviewde deelnemers: de meerderheid beoordeelt het relatiebeheer als tevreden. Een referent geeft aan: “Ik had gedurende de opleiding steeds hetzelfde aanspreekpunt, waardoor ik niet telkens opnieuw hoefde uit te leggen wat er speelde.” Een andere referent merkt op: “Wijzigingen in mijn planning werden tijdig en persoonlijk aan mij gecommuniceerd.” Twee referenten beoordelen het relatiebeheer neutraal. Beiden geven aan dat het contact tijdens de opleiding als prettig is ervaren, maar dat de opvolging na afronding van de opleiding minder actief verliep. Zo bleef in beide gevallen de studentomgeving na afronding nog geruime tijd actief, zonder dat hierover terugkoppeling plaatsvond.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de referenten die hier een oordeel over konden geven tevreden. Zij vinden de kosten van de opleiding in verhouding staan tot de kwaliteit van docenten, materiaal en begeleiding. Zo geeft een referent aan: “Voor wat ik ervoor terugkreeg aan kennis en begeleiding, vond ik het een eerlijke investering.” Een andere referent stelt: “De kosten waren aan de voorkant duidelijk, en de inhoud van de opleiding maakte dat helemaal waar.” Twee referenten geven aan geen mening te hebben over de prijs-kwaliteitverhouding, omdat zij geen zicht hadden op de kosten van hun opleiding en hier dus geen vergelijking konden maken.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over de gehele linie kijken de tien referenten met tevredenheid terug op hun opleiding en de samenwerking met MVP. Van het voortraject tot en met de afronding wordt het instituut consequent gewaardeerd om de heldere communicatie, de praktijkgerichte insteek en de persoonlijke begeleiding die gedurende het hele traject aanwezig is. Zowel de inhoud van het programma als de manier van lesgeven en de kwaliteit van de docenten worden als sterke punten ervaren, evenals de flexibiliteit in lesvormen en de goed bereikbare locaties. Op een aantal specifieke onderdelen, zoals het trainingsmateriaal, de administratieve afhandeling na afronding en de nazorg binnen het relatiebeheer, plaatsen enkele referenten een neutrale kanttekening. Deze punten wegen echter niet zwaar genoeg om het algehele beeld te beïnvloeden en hangen vooral samen met randzaken buiten de kern van de opleiding, zoals doorlooptijden en administratieve processen. Ook op het gebied van prijs-kwaliteitverhouding overheerst tevredenheid bij de referenten die hierover een uitspraak konden doen. Al met al overtreft MVP op de meeste onderdelen de verwachtingen van de referenten en typeren zij de samenwerking als professioneel, betrokken en waardevol voor hun persoonlijke en professionele ontwikkeling.

# Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Markus Verbeek Praehep, Opleidingsinstituut op 26-08-2026.

**Algemeen**
Markus Verbeek Praehep (MVP) bestaat sinds 1896 en heeft zich in die ruim 125 jaar ontwikkeld tot de grootste opleider van Nederland voor accountants, salarisadministrateurs, belastingconsulenten en -adviseurs, boekhouders, administrateurs en controllers. Verspreid over 30 leslocaties in het land verzorgt MVP erkende MBO-, HBO- en vakopleidingen, aangevuld met een groeiend aanbod aan IT-opleidingen, persoonlijke vaardigheidstrainingen en permanente educatie. Vanuit een praktijkgerichte opleidingsmethodiek en met inzet van ervaren docenten leidt MVP jaarlijks duizenden financiële professionals op. Zowel klassikaal, via e-learning en met virtual classroom-lessen. Sinds 2014 maakt MVP onderdeel uit van de NCOI Opleidingsgroep. Het Cedeo-onderzoek richtte zich op de open en maatwerkopleidingen van MVP. Gesproken is met de heer Bakker, de heer Van Hilten, mevrouw Reitsma en mevrouw De Visser

**Kwaliteit**
MVP put uit een omvangrijk, NCOI-breed netwerk van professionals met uiteenlopende expertise, stuk voor stuk afkomstig uit de praktijk. Zij vormen de schakel tussen theorie en beroepspraktijk. Het instituut werkt grotendeels met freelance professionals die, afhankelijk van hun kennis en kwaliteiten, worden ingezet als docent, als ontwikkelaar van opleidingen en lesmateriaal, of voor het samenstellen en afnemen van examens. Docenten worden doorlopend beoordeeld via een ratingsysteem, waarmee MVP zicht houdt op hun functioneren en dit ook gebruikt om de kwaliteit op peil te houden. Structurele evaluaties vormen hierop een aanvullende graadmeter. MVP investeert daarnaast actief in de ontwikkeling van haar docenten, onder meer via docentendagen en gerichte didactische scholing. Inmiddels zijn alle docenten getraind in het geven van online lessen. Het digitale aanbod is de afgelopen periode fors uitgebreid, onder andere met de ontwikkeling van talrijke kennisclips, een vernieuwing die door deelnemers goed wordt ontvangen.

**Continuïteit**
Klanten waarderen MVP om de zorgvuldige uitvoering van opleidingen en de inzet van uitstekende, professionele docenten. Sinds de coronacrisis is het aanbod aan virtual classroom-lessen structureel uitgebreid; waar geschikt wordt deze vorm actief aangeboden, en de vraag ernaar blijft onverminderd groot. MVP heeft daarmee laten zien snel en effectief te kunnen inspelen op veranderende marktomstandigheden. Op basis van het uitstekende resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de inzichten uit het gesprek, acht Cedeo de continuïteit van MVP voor open opleidingen de komende periode voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**
MVP volgt ontwikkelingen in de markt en bij de concurrentie op de voet en past het portfolio waar nodig tijdig aan. Omdat wet- en regelgeving en de eisen aan financiële professionals regelmatig wijzigen, is MVP actief in diverse gremia en onderhoudt zij nauwe contacten met belangrijke marktpartijen en beleidmakers. Dit stelt het instituut in staat continu te werken aan de (door)ontwikkeling van opleidingen. Via periodieke online bijeenkomsten worden veranderingen in het aanbod en de inhoud van programma's toegelicht. Dankzij de samenwerking met andere labels binnen de NCOI Opleidingsgroep en met externe opleidingsaanbieders kan MVP een breed curriculum bieden, niet alleen met een financiële invalshoek, maar ook met IT- en persoonlijke vaardigheidscomponenten. Met een jaarlijkse (digitale) studiegids, regelmatige nieuwsbrieven, open dagen en informatiebijeenkomsten blijft MVP zichtbaar en toegankelijk voor haar doelgroep.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat ‘Cedeo-erkend’ te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:
- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding ‘Cedeo-erkend’ voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) ‘Cedeo-erkend’
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, 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