

Your People. Our Inspiration!



Klanttevredenheidsonderzoek voor  
Muys Management Center,  
ingesteld door Cedeo en ontvangen op 15 december 2014

Muys Management Center is hiermee  
voor het 17<sup>e</sup> jaar achtereenvolgend  
Cedeo-erkend



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Muys Management Center vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

## INHOUDSOPGAVE

|                                                                   |          |
|-------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>CEDEO-ERKENNING .....</b>                                      | <b>1</b> |
| 1. ACHTERGROND.....                                               | 1        |
| 2. CRITERIA.....                                                  | 1        |
| 3. METHODE.....                                                   | 1        |
| 4. PROCEDURE .....                                                | 2        |
| <b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>                           | <b>3</b> |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....      | 3        |
| <b>BEZOEKVERSLAG .....</b>                                        | <b>7</b> |
| <b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b> | <b>9</b> |

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

### 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
    - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelppdesk;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

| Score tevredenheid ①                         | 1 | 2 | 3   | 4   | 5   |
|----------------------------------------------|---|---|-----|-----|-----|
| Voortraject                                  |   |   |     | 80% | 20% |
| Opleidingsprogramma                          |   |   |     | 70% | 30% |
| Uitvoering                                   |   |   |     | 70% | 30% |
| Opleiders                                    |   |   |     | 50% | 50% |
| Trainingsmateriaal②                          |   |   | 20% | 70% |     |
| Accommodatie③                                |   |   |     | 30% |     |
| Natraject④                                   |   |   | 10% | 60% |     |
| Organisatie en Administratie                 |   |   | 10% | 50% | 40% |
| Relatiebeheer                                |   |   |     | 60% | 40% |
| Prijs-kwaliteitverhouding⑤                   |   |   | 10% | 70% | 10% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal |   |   |     | 80% | 20% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent geen score toe voor dit item.
- ③ Zeven referenten kennen geen score toe voor dit item.
- ④ Drie referenten kennen geen score toe voor dit item.
- ⑤ Eén referent kent geen score toe voor dit item.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De referenten kiezen juist voor Muys Management Center (hierna MMC te noemen) omdat zij hen aangeraden kregen door iemand binnen hun netwerk, een goede eerste indruk van MMC kregen op een beurs of met hun vertrouwde trainer zijn meegegaan van diens vorige werkgever naar MMC. De meeste deelnemers aan dit onderzoek hebben echter al een jarenlange relatie met MMC opgebouwd: "De training heb ik destijds samen met MMC ontwikkeld als onderdeel van een meerjarige aanpak. Elk jaar kijken we samen opnieuw wat past in onze plannen. Dit jaar gaan we gezamenlijk een samenwerking aan met een derde bedrijf dat gespecialiseerd is in het vaststellen van normen" en "De cursus was onderdeel van een compleet traject wat we samen met MMC ingingen."

Voor nieuwe klanten volgen er na een korte introductie uitgebreide gesprekken om samen de doelstellingen voor de cursus vast te stellen: "We hebben een plan opgesteld waarin staat omschreven waar we per één januari volgend jaar willen staan en wat we daar voor nodig hebben", "Ik wilde dierenartsen trainen en MMC heeft hier ervaring mee. Mijn doelstellingen, te weten het niveau van ons eigen salesteams verhogen en de cursus op een praktische manier naar onze klanten brengen, heb ik met MMC besproken" en "We hebben vastgesteld dat we binnen ons hele concern, twintig procent op de arbeidsuren wilden besparen, welke doelstelling mede door middel van de cursus nagenoeg behaald is."

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma waarin de gemaakte afspraken op schrift zijn gezet was te allen tijde nog te wijzigingen, totdat het helemaal afgestemd was op de eigen wensen. "Door de co-relatie met een derde partij heeft het ons allemaal tijd en energie gekost om alles af te stemmen", "Tussen de offerte en de eerste training hebben we samen de puntjes op de i gezet. Intensief, maar het resultaat mag er dan ook zijn" en "MMC gaf vooraf aan dat het breder opgepakt moest worden dan ik zelf had voorzien", zo lichten referenten toe. De opdrachtgevers kiezen of zij zelf de deelnemers op de hoogte willen stellen van het programma en de beoogde resultaten of dat zij dit aan MMC overlaten: "MMC heeft samen met onze projectleider met iedere deelnemer apart een intakegesprek gevoerd" en "Ik heb de deelnemers zelf ingelicht over de beoogde resultaten van de MMC cursus, waarna ik samen met de docent het opleidingsprogramma heb besproken." Ook de prijsopgave was voor alle geïnterviewden vooraf helemaal helder en duidelijk: "De prijs is in overleg samengesteld. Hier kon ik goed over praten."

### **Uitvoering**

Of er nu een heel bedrijf getraind werd of iemand individueel les kreeg, alle referenten zijn (zeer) tevreden over de uitvoering: "We zijn al een jaar bezig zowel de medewerkers als de leidinggevenden met een praktijkgerichte aanpak te trainen en we gaan van het ene onderwerp door op het volgende. Ik merk dat we er echt iets aan hebben", "MMC heeft zowel groepjes van twee als van elf personen op een hele professionele wijze voor ons getraind. Ze spelen met het team, maar houden wel de leiding. Zelfs één van mijn meest kritische mensen zei dat de cursus harstikke zinnig was geweest" en "Ik ben zeer content met de uitvoering omdat ik veel praktisch moet uitwerken, wat past bij mij als persoon." Eén zeer tevreden respondent vertelt dat het hele traject goed is bevallen en iedereen het als zeer positief heeft ervaren. Indien nodig wordt er tussentijds geëvalueerd met de opdrachtgever.

### **Opleiders**

De trainers waar MMC mee werkt worden als 'heel betrokken' omschreven. Alle opdrachtgevers hebben een klik met 'hun' trainer en vinden dat hij hun behoeftes goed invult, maar ook voldoende rekening houdt met de cursisten: "We hebben een ervaren buitendienst die voor een deel plichtmatig naar de training gaat, maar wanneer zij een uurtje bezig zijn zit de geest er weer in omdat de docent mensen weet te inspireren en te binden" en "De trainer is breed georiënteerd en door zijn capaciteiten op het gebied van mensenkennis en management kwam hij niet voor verrassingen te staan. Hij heeft zich ingeleefd op ons vakgebied en belevingswereld en sprak binnen no-time onze taal." Nog een positieve uitspraak over de docent: "Hij heeft een prettige manier van werken, gebruikt goede didactiek en benadert de deelnemers positief." Soms geeft dezelfde docent al meerdere jaren achtereen de trainingen aldus tevreden referenten: "De docent kent onze organisatie heel goed, maar we missen wel het nieuwe en frisse. We proberen het op te vangen door steeds andere thema's te kiezen", "Tot nog toe hebben we veelal dezelfde docent die inhoudelijk goed onderlegd is en van wie je merkt dat hij veel levenservaring heeft. Wanneer MMC ergens geen expertise in heeft of om te voorkomen dat het een herhaling van zetten wordt sturen zij een gastdocent" en "Ik kende de prettige docent nog vanuit m'n vorige baan. Hij heeft een aantal keer zelf de cursussen gegeven en op een gegeven moment ook een andere docent ingezet, maar nu doet hij het weer zelf. Het zijn beide geen beginners."

### **Trainingsmateriaal**

Van de respondenten die een mening hebben over de kwaliteit van het (soms op maat geschreven) lesmateriaal is de overgrote meerderheid tevreden: "Ik heb algemeen analoog lesmateriaal ontvangen", "Het lesmateriaal was voor een deel standaard met hier en daar aanvullingen specifiek voor ons bedrijf. Na afloop wordt er ook digitaal een verslag van de cursus toegestuurd" en "Het lesmateriaal was specifiek op onze organisatie geschreven." Twee tevreden referenten lichten toe: "MMC heeft een boekwerk ontwikkeld, welke steeds met voortschrijdend inzicht wordt geüpdatet" en "MMC stelt zo nodig vooraf digitaal lesmateriaal beschikbaar en na afloop ontvang ik ook een samenvatting van de gesprekken per e-mail. Dat monitoren zij goed." Eén overigens tevreden opdrachtgever vindt het na iedere training uitgereikte lesmateriaal niet het sterkste punt van het geheel en denkt dat dit niet helder genoeg is om als naslagwerk te kunnen fungeren. Twee referenten kennen een neutrale drie score toe om uiting te geven aan hun tevredenheid over het lesmateriaal: "Vaak krijgen de deelnemers wel wat lesmateriaal op schrift, maar het is wat summier" en "Er is wat analoog lesmateriaal beschikbaar, maar ik geef de voorkeur aan digitaal aangeboden materiaal." Eén referent kent geen score toe omdat hij niet weet of zijn werknemers lesmateriaal hebben ontvangen.

### **Accommodatie**

De drie referenten die een score toekennen voor dit onderwerp zijn tevreden over de accommodatie: "Ik ga naar MMC in Capelle aan den IJssel. De uitstraling en outillage in de ruimte is goed en het is rustig", "Alles is geregeld" en "De uitvoeringslocatie is steeds wisselend. Het is bij ons incompany geweest, maar voor de laatste sessie hebben we juist besloten om deze bij MMC te doen. Maar het is ook wel eens in Frankrijk geweest of gewoon in de auto als de trainer mee gaat op bezoek bij boeren." Voor de referenten die geen score toekennen heeft de cursus incompany of op een door henzelf georganiseerde externe locatie plaatsgevonden.

### **Natraject**

Wanneer de opdrachtgever dit vooraf afsprekt met MMC wordt de training afgesloten met de uitreiking van een certificaat (op basis van aanwezigheid) aan de deelnemers. Eén referent weet niet zeker of de deelnemers een eindevaluatieformulier hebben ingevuld. Het overige deel zegt dat de cursisten na afloop van (iedere sessie of) de complete cursus altijd een evaluatieformulier invullen. De opdrachtgevers bemerken het resultaat van de training in de dagelijkse praktijk: "Het traject loopt nog steeds door en we groeien via marktaandeel en qua imago", "Ik merk dat onze mensen die contracten onderbrengen bij relaties, na iedere training zelfstandiger en assertiever worden. Zij lossen meer zelf op en vragen minder aan hun leidinggevenden", "De omzetdoelstelling die aan het cursustraject gekoppeld was is meetbaar en ik zie groei op het gebied van teambuilding en adviesvaardigheden. We zijn ons dan ook aan het beraden over een vervolgtraject bij MMC" en "We doen het ook om de kennis weer op te frissen en voor de teambuilding." De cursus of het traject wordt altijd met een gesprek tussen de docent en de opdrachtgever afgesloten: "We hebben de output en de ontwikkeling in de organisatie gemeten", "De docent heeft de puntjes van aandacht doorgegeven en zwakkere deelnemers gelijk een vervolgtraject aangeboden" en "Ik heb met de docent die mij op verkoopgebied traint afgesproken dat ik geen tijdsduur aan het traject hang, maar op het moment dat ik merk dat hij in herhaling valt of ik het gevoel heb dat ik ben uitgeleerd, stop ik direct. Elke nieuwe sessie beginnen we met twintig minuten na-evalueren van de vorige keer en aan het eind bespreken we de nieuwe opdrachten." Eén referent, die zegt op basis van de eindevaluaties en reacties van zijn klanten te zien dat de trainingsdoelen zijn bereikt en volgend jaar opnieuw met MCC gaat samenwerken, stemt toch neutraal omdat hij een algemene evaluatie op schrift had verwacht en MMC mondeling per klant heeft geëvalueerd. Drie referenten kennen geen score toe omdat het traject of de eenmalige cursus op het moment van het interview nog niet (geheel) is afgerond.

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van MMC is het merendeel van de referenten tevreden en zeer tevreden. "We zijn heel positief over de manier waarop MMC ons informeert", "Bij MMC zijn ze heel transparant en flexibel. Afspraak is er afspraak en we komen nooit voor verrassingen te staan", "Men neemt klachten of opmerkingen serieus en doet er ook iets mee", "We worden serieus genomen en bij vragen over de factuur wordt dit adequaat opgepakt", "We hebben een paar keer de startdata moeten verschuiven en daar werkt MMC als het mogelijk is aan mee. Ik krijg altijd energie van de mensen van MMC", aldus de positieve reacties op dit item.

Eén over dit onderwerp noch tevreden noch/ontevreden geïnterviewde zegt: "Wanneer wij afgesproken data willen verschuiven gaat MMC hier heel flexibel mee om en we hebben nog geen grote punten gehad waar we tegenaan zijn gelopen. Wanneer we echter afgesproken hebben dat bepaalde zaken op schrift gesteld gaan worden, moeten we hier wel eens zelf weer om vragen."

### **Relatiebeheer**

De wijze waarop MMC de relatie met zijn klanten onderhoudt is goed tot zeer goed. Veel referenten hebben hun vaste trainer als contactpersoon en ontvangen een nieuwsbrief: "We hebben heel frequent contact" en "Ik heb zowel gedurende de cursus, als na het beëindigen hiervan nog regelmatig contact gehad." Een aantal referenten heeft geen behoefte aan het ontvangen van de nieuwsbrief en één referent ontvangt deze niet maar zou dit wel willen: "Ik heb regelmatig telefonisch contact en zelfs nog een cadeautje gekregen. De laatste keer dat ik een nieuwsbrief heb ontvangen was lang geleden, die zou ik wel weer regelmatig willen ontvangen."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Van de referenten die weet hebben van de prijs-kwaliteitverhouding is iedereen op één na (zeer) tevreden: "We toetsen elk jaar of de prijs nog marktconform is", "Ik ben tevreden over hoe men bij MMC met de wijze van betaling is omgegaan", "MMC is duur, maar ze zijn ook erg goed" en "De prijs is acceptabel voor de hoeveelheid werk die ze leveren." Eén referent die zegt dat MMC kwaliteit levert en hen ook de opdracht gunt, kent toch een neutrale drie score toe: "De cursussen zijn best aan de prijs."

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De unaniem (zeer) tevreden referenten noemen diverse sterke punten van MMC: "MMC heeft kennis van onze organisatie en steekt er energie in om die kennis up-to-date te houden. Om maatwerk voor hun klanten te leveren zijn zij ook bereid om samen te werken met een andere organisatie", "MMC brengt ervaring mee, is goed resultaatgericht en gaat zonder omwegen naar het doel", "De trainingen worden breder vertaald en uitgevoerd waarbij we meer leren dan alleen de vraag", "De cursussen zijn heel praktijkgericht, concreet en to-the-point", "MMC kan een moeilijke training heel praktijkgericht en op maat vertalen, rekening houdend met zowel onze doelen als die van de klant. Het was een aangename samenwerking" en "De mensen van MMC zijn enthousiast, ze hebben kennis van zaken en zijn resultaat gericht." Sommige referenten kunnen alleen hun oordeel geven over de docent omdat dit de enige persoon is binnen MMC waar zij contact mee hebben (gehad): "De persoonlijke benadering en dat de docent ook echt kijkt hoe hij mij als individu krachtiger en sterker kan neerzetten", "De empathische docent bouwt de commerciële training om onze onderneming en cultuur heen", "Beiden docenten snappen zonder overleg wat je bedoelt. Het kost me niet veel tijd" en "De docent heeft goed naar mijn wensen geluisterd en is daar op ingegaan zonder star vast te houden aan zijn eigen project." De eerder in dit rapport genoemde verbeterpunten nogmaals op een rijtje: "Opvolging geven aan een gesprek over zaken die op korte termijn moeten gebeuren door dit direct op schrift te zetten, zonder dat wij hier achteraan hoeven" en "Wanneer er mondeling geëvalueerd wordt toch een algemene conclusie op schrift aanbieden." En het dilemma van afwisseling willen, maar toch niet voor minder willen gaan dan de kwaliteit van de huidige zeer goede docent: "Omdat de docent al jaren drie keer per jaar iedere buitendienst man van ons ziet zou ik afwisseling met behoud van de bestaande waarden willen" en "Het is wellicht een uitdaging voor MMC om te kijken hoe overdraagbaar de kennis en de vaardigheden zijn. Wij hebben altijd met één persoon te maken gehad, waar we overigens ook zeer enthousiast over zijn en altijd bij terecht konden." Alle referenten zouden MMC van harte aanbevelen aan derden of hebben dit ook al gedaan: "Ik heb MMC aangeraden bij verschillende klanten en onze dochterondernemingen."

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw T.M. Meijer - van Staveren voerde met Muys Management Center op 15-12-2014.

### Algemeen

Muys Management Center (MMC) biedt al ruim 20 jaar praktijkgerichte oplossingen voor de vakgebieden Communicatie, Commercie en Management. Naast het aanbieden van een breed pakket in-company trainingen richt het instituut zich op coaching en advies. Het instituut biedt ondersteuning door mee te denken en de discussie aan te gaan, en daarmee een klankbordfunctie te vervullen. Een trainingssituatie wordt door MMC gezien als een oefensituatie waarin men zich vrij kan bewegen, en de ruimte krijgt om fouten te kunnen en te durven maken. MMC maakt deelnemers bewust van niet-constructief gedrag en werkt samen met hen naar een onbewust positief gedrag; gedrag dat meer succes en werkplezier oplevert. De praktijkgerichte aanpak en het gemotiveerde en enthousiaste team van professionals zijn kenmerkend voor MMC. De bedrijfscultuur van MMC is gebaseerd op respect, vertrouwen, verbondenheid, zelfontplooiing en resultaat. Deze kernwaarden wil het instituut uitdragen en overbrengen om te komen tot maximaal rendement. Om maatwerk te leveren en toepasbaarheid te kunnen garanderen, besteedt MMC veel tijd aan voorgesprekken en voorbereiding en vindt men een gedegen follow-up met betrokkenheid van de direct leidinggevenden belangrijk voor de borging van het geleerde. MMC is sinds 1994 Cedeo-erkend en wordt ook in het laatste onderzoek positief gewaardeerd en beoordeeld.

### Kwaliteit

De intensieve samenwerkingsrelatie tussen de trainers van MMC is één van de onderscheidende kenmerken van het instituut. Allen zijn specialist op het gebied van account/salesmanagement en veranderingsmanagement. Naast de vaste trainers worden, daar waar nodig en van toepassing, freelance trainers ingezet. Gedurende het jaar zijn er trainersdagen, gericht op professionalisering, versteviging van de onderlinge band en de borging van de 'Muys-mentaliteit'. Zo bouwt men voortdurend aan de relatie met de (freelance) trainers, luistert men naar elkaars ervaringen en houdt men oog voor de kwaliteit. Alle trajecten van MMC starten met een zorgvuldige en grondig analyse van de opleidingsbehoefte. Vervolgens wordt deze in- en extern geëvalueerd en geeft MMC op basis hiervan gericht advies. Daarna volgt er een op maat gemaakt training- of coachingsconcept. Zo geeft MMC op onderscheidende en stimulerende wijze invulling aan de trainings- en adviestrajecten, waarbij er intensief contact blijft met het aanspreekpunt om zeker te stellen dat de dienstverlening voldoet aan de wensen en eisen van de klant.

### Continuïteit

MMC speelt continu in op de markt onder het motto 'Verander de wereld, verander jezelf'. Momenteel is er vanuit de markt veel vraag naar veranderingstrajecten waarop het bureau voortvarend inspeelt. Naast trainingen, coaching en advies, biedt het bureau ook coaching via Skype, trainingen voor de zorg, assessment, reflector Big Five, 360 graden feedback en diverse workshops aan. Verder is opvallend dat MMC met veel klanten al een langdurige samenwerkingsrelatie heeft; voor een aantal opdrachtgevers is men al jarenlang preferred supplier. Ook onder de huidige economische omstandigheden weet MMC steeds weer nieuwe klanten aan zich te binden. Mede op basis van het enthousiasme van het management, het opnieuw goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van MMC voor de komende tijd voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

De directe toepasbaarheid van het geleerde in de praktijk heeft bij MMC de hoogste prioriteit. Het voortraject krijgt om die reden veel aandacht. Naast de beoogde doelstellingen, de aard van de activiteiten en de organisatiecultuur worden ook de huidige én de beoogde competenties van de toekomstige deelnemers zorgvuldig in kaart gebracht. Het is de bedoeling dat de klant in de training duidelijk herkenbaar is. Zowel de interne, als de externe follow-up krijgt bij MMC veel aandacht. Commitment van de leidinggevenden, als hulpmiddel voor de implementatie van het geleerde in de praktijk, is hierbij een belangrijk aandachtspunt. Betrokkenheid van de leidinggevende, onder andere via toezicht op de uitvoering van de Persoonlijke Implementatie Plannen met actiepunten van de deelnemers, levert volgens MMC een expliciete bijdrage aan het rendement.

## 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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)