

Klanttevredenheidsonderzoek

MANS Adviesgroep voor Kwaliteitsmanagement B.V.

27-09-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van MANS Adviesgroep voor Kwaliteitsmanagement 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	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				62%	38%
Opleidingsprogramma				25%	87%
Uitvoering				13%	87%
Opleiders				13%	87%
Trainingsmateriaal②					75%
Accommodatie③					
Natraject			13%	38%	50%
Organisatie en Administratie				13%	87%
Relatiebeheer				25%	75%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				38%	62%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ③ Tien referenten hebben hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In deze rapportage straalt de tevredenheid van de geïnterviewden over MANS Adviesgroep voor Kwaliteitsmanagement B.V. (hierna te noemen: MANS) door in elke uitspraak. “Wederom hebben we gekozen voor MANS omdat zij aan alle eisen voldeden. Ze kenden de afdeling en uitdagingen al, wat het proces enorm vergemakkelijkte,” vertelt een van de referenten, wat de hoge mate van tevredenheid illustreert. Een andere respondent deelt deze positieve ervaring: “De intake was met de eigenaar zelf en sloeg de spijker op zijn kop. We wisten meteen dat we de juiste keuze hadden gemaakt.” De keuze voor MANS wordt vaak gemaakt op basis van sterke aanbevelingen en eerdere positieve ervaringen. “De intake was bijzonder prettig; ze stelden de juiste vragen en begrepen precies wat we nodig hadden,” zegt een geïnterviewde. Andere tevreden klanten voegen toe: “Er wordt echt naar je geluisterd en uitstekend doorgevraagd. Ik werk al langere tijd samen met MANS en de kwaliteit is altijd consistent hoog” en “Er wordt echt naar je geluisterd en uitstekend doorgevraagd. Ik werk al langere tijd samen met MANS en weet wat ik krijg,”

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Eén respondent benadrukt: “Alles werd correct aangeboden in de offerte, en ze konden snel en helder met ons meedenken omdat ze onze organisatie al kenden.” Dit wordt aangevuld door een andere referent, die stelt: “De doelen van het opleidingsprogramma zijn samen en meetbaar opgesteld, wat ik erg waardeer.” De inspraak in het opleidingsprogramma wordt ook hoog gewaardeerd. Een geïnterviewde merkt op: “De leerdoelen voor het team zijn in samenspraak met het team opgesteld, wat ons volledige invloed op het resultaat gaf.” Over de financiële kant van de zaak en de duidelijkheid van de offerte zijn de respondenten tevreden. Eén van hen zegt: “De offerte was duidelijk, hoewel het wel een lang verhaal was.” De overzichtelijkheid van het opleidingsprogramma wordt eveneens geprezen. Een referent voegt toe: “Het was prettig dat er een agenda-overzicht was; per bijeenkomst was er een titel en een kleine beschrijving, waardoor je je goed kon voorbereiden.” De tevredenheid komt ook naar voren in de woorden van een andere respondent: “Het opleidingsprogramma was perfect, alles was precies zoals we hadden afgesproken.”

Uitvoering

De uitvoering van het opleidingsprogramma wordt door de geïnterviewden heel positief ervaren. Zeven referenten geven dan ook een score van zeer tevreden. Eén van de respondenten benadrukt de uitstekende afstemming op de organisatie: “De consultant heeft eenzelfde karakter als ik en heeft in de drie jaar van dit traject uitstekend weten in te spelen op de verschillende fases die wij als team doormaakten.” De flexibiliteit en het maatwerk van het programma worden ook door andere geïnterviewden geroemd. Zo wordt er gesproken over een ontwerpteam dat speciaal voor dit traject is samengesteld en over wekelijks overleggen die bijdragen aan een continue vormgeving van het traject. De balans tussen theorie en praktijk wordt als goed ervaren. Een andere respondent merkt op: “Ja, er was een goede afwisseling tussen praktijk en theorie, en tussentijdse regelmatige afstemming was heel fijn, of het nu met de trainer of met de directie was.” De didactische werkvormen, variërend van groepsopdrachten tot individuele coaching, worden als passend en effectief beschouwd. “Ik vond het heel fijn de verdieping in te gaan op de theorie en het werd mooi afgewisseld met groepsopdrachten,” zegt een van de geïnterviewden. Tussentijdse evaluaties worden als nuttig beschouwd en leiden vaak tot bijstellingen van het programma. “Het was een heel passend programma, er wordt ook goed bijgesteld en tussentijds geëvalueerd, passend op de doelgroep,” zegt een referent. Een andere voegt toe: “Ter plekke heeft zij nog bijgeschaafd en tussendoor was er nog plaats voor maatwerk en aanpassingen.” Samenvattend, de tevredenheidsgraad onder de respondenten is hoog, met name vanwege de flexibiliteit, het maatwerk en de goede afstemming op de behoeften van de organisatie en de deelnemers.

Opleiders

De opleiders worden door de geïnterviewden als zeer competent en betrokken ervaren. De trainers worden geprezen voor hun flexibiliteit, inhoudelijke kennis en vermogen om een goede relatie op te bouwen met de deelnemers. Eén referent merkt op: “De trainer wist zich zo goed in te voegen in ons team dat het leek alsof hij er altijd al deel van uitmaakte”. Een andere trainer wordt specifiek genoemd voor haar toegankelijkheid en professionaliteit. “Deze trainer heeft een aanpak die uitstekend past bij onze organisatie; ze is toegankelijk maar tegelijkertijd zeer professioneel,” voegt een andere referent toe. De trainers zijn volgens de geïnterviewden sterk in het bespreken van theorie en het flexibel inspelen op de behoeften van de dag. “De trainers zijn in staat om gedurende de dag hun aanpak aan te passen, wat bijdraagt aan een effectieve leerervaring,” zegt een respondent. Er wordt ook opgemerkt dat als een trainer minder goed scoort, er adequaat wordt gereageerd door hetzij aanpassingen te doen of een andere trainer in te zetten. Wat betreft de diversiteit in opleidingsniveaus, ervaring en functies van de deelnemers, geven de geïnterviewden aan dat de trainers hier goed op inspelen. “Er waren trainers die voor sommigen confronterend waren, maar over het algemeen was de aansluiting bij de verschillende deelnemers goed,” merkt een van de geïnterviewden op. Een andere respondent prijst de laagdrempeligheid en toegankelijkheid van de trainers: “De trainer was heel open en persoonlijk, wat bijdroeg aan een goede band en een positieve leerervaring.” De tevredenheidsgraad is hoog alle geïnterviewden geven een score van tevreden tot zeer tevreden.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door de geïnterviewden als positief beoordeeld, met name vanwege de diversiteit en toepasbaarheid. Eén van de respondenten geeft aan dat het materiaal ook een toevoeging was voor de leidinggevende. “De training introduceerde nieuwe tools die we als leidinggevenden konden ervaren, wat een verrijking was voor ons werk,” zegt een referent. Handouts en boeken worden vaak als naslagwerk gebruikt, hoewel sommige geïnterviewden aangeven dat ze meer achtergrondinformatie willen. “De handouts waren nuttig, maar we hadden graag meer achtergrondinformatie ontvangen over de gedragsprofielentests,” merkt een andere respondent op. De balans tussen de hoeveelheid materiaal en de werklast van de deelnemers wordt ook als goed ervaren. “Het boek dat we kregen was precies goed; meer zou te veel zijn geweest gezien onze andere werkzaamheden,” zegt een van de geïnterviewden. Over het algemeen wordt het trainingsmateriaal als up-to-date en goed afgestemd op de behoeften van de organisatie beschouwd. De tevredenheidsgraad is hoog en het materiaal wordt gezien als een waardevolle aanvulling op de training. Twee referenten kunnen zich niet herinneren dat ze iets van trainingsmateriaal hebben gehad.

Accommodatie

Dit onderdeel is niet van toepassing omdat alle trainingen op locatie van de klant hebben plaatsgevonden.

Natraject

Het natraject van de trainingen wordt door de geïnterviewden als overwegend positief ervaren. Eén referent benadrukt de langdurige betrokkenheid van het opleidingsinstituut: “Na een traject van twee jaar blijft het instituut nauw betrokken, en we verwachten een langdurige samenwerking aan te gaan.” Een ander punt van tevredenheid is de eindevaluatie, waarbij zowel met deelnemers als met het management wordt teruggeblikt. “De eindevaluatie was heel positief en heeft bevestigd dat de doelen zijn bereikt,” zegt een respondent. Toch zijn er ook suggesties voor verbetering. Een geïnterviewde geeft aan dat er behoefte is aan meer begeleiding in de follow-up: “We hadden het prettig gevonden om meer begeleiding te krijgen na afloop van de training.” Dit is voor deze referent ook een reden om een neutrale score te geven. Een andere respondent merkt op dat de reistijd voor een terugkomdag te lang was, maar benadrukt wel het positieve effect van de training: “De training heeft zowel op mijn werk als in mijn persoonlijke leven een zichtbaar effect gehad.” Daarnaast wordt de mogelijkheid tot maatwerk in het natraject gewaardeerd. “Als er na gesprekken met medewerkers blijkt dat er nog iets nodig is, kan het instituut individueel maatwerk leveren in de vorm van coachingsgesprekken,” aldus een van de referenten. Over het algemeen is er dus een hoge tevredenheidsgraad over het natraject, met ruimte voor enkele specifieke verbeterpunten.

Organisatie en Administratie

Dit onderdeel wordt door referenten zeer positief beoordeeld. Met een hoge mate van tevredenheid, waarbij de flexibiliteit en efficiënte communicatie als bijzonder positief worden ervaren. De bereikbaarheid, zowel telefonisch als via e-mail, wordt als zeer positief beschouwd. Een van de referenten merkt op: “Het contact met de consultant als contactpersoon was altijd fijn; ze waren altijd flexibel en klaar om mee te denken.” Flexibiliteit is een terugkerend thema, met een andere respondent die de proactieve en flexibele houding van het instituut, zelfs in de avonduren, benadrukt: “Ze zijn erg flexibel en zelfs in de avonduren bereikbaar.” Ook het op het gebied van de financiële afhandeling is er tevredenheid. “Fouten worden altijd supersnel hersteld,” zegt een geïnterviewde over het contact met de financiële afdeling. Eén andere respondent voegt toe: “De afhandeling van de factuur was helemaal prima, en er waren korte lijntjes in de communicatie.” Wat betreft het nakomen van afspraken, is er eveneens een hoge tevredenheidsgraad. “Het is altijd goed gegaan, en ik ben heel tevreden” en “Ik werk al heel lang met MANS en ze komen altijd de afspraken na,” aldus twee geïnterviewden.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer van het opleidingsinstituut wordt door de geïnterviewden als uitzonderlijk positief ervaren. De meerderheid van de respondenten benadrukt de persoonlijke en actieve benadering van het instituut. Eén van de referenten merkt op: "Het contact met de consultant is uitermate bevredigend, en ik waardeer hun proactieve houding." Een ander aspect dat naar voren komt, is de persoonlijke aandacht die het instituut biedt. Zoals een geïnterviewde het verwoordt: "Waar je bij andere partijen soms voelt dat ze erg commercieel zijn, voelt het contact bij dit instituut erg persoonlijk en vertrouwd." De communicatie verloopt voornamelijk via e-mail en wordt als efficiënt en snel beschouwd. Eén respondent deelt: "Ik heb voornamelijk via de mail en ik kreeg altijd snel reactie; ze zijn heel meedenkend." Bovendien wordt er waardering uitgesproken voor het feit dat het instituut de klant op de hoogte houdt van nieuwe ontwikkelingen. Eén van de geïnterviewden zegt: "Ik word altijd op de hoogte gehouden via mail, en dat is super fijn." Ook het initiatief voor contact vanuit het instituut wordt gewaardeerd. "Een van de trainers onderhoudt ook nog contact met mij om te checken hoe het gaat, vooral tijdens moeilijke momenten. Dat is erg fijn," aldus een andere respondent. Referenten geven dan ook hoge scores variërend tussen tevreden en zeer tevreden, waarbij de persoonlijke en proactieve benadering als bijzonder positief worden ervaren.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen bij het opleidingsinstituut wordt overwegend als marktconform en zeer positief beoordeeld door de geïnterviewden. Eén van de referenten merkt op: "De prijs is marktconform, en de aanbesteding werd goed gescoord." Een andere respondent voegt toe: "Sommige aspecten van de training zijn moeilijk in geld uit te drukken, maar de kwaliteit is onmiskenbaar hoog." Hoewel de prijs door sommigen als 'stevig' wordt beschouwd, wordt dit gerechtvaardigd door de hoge kwaliteit van de training. Zoals een geïnterviewde het stelt: "De prijs is wel aan de hoge kant, maar je krijgt er ook echt hogere kwaliteit voor terug." Een andere respondent bevestigt dit door te zeggen: "Af en toe check ik met de markt, en de prijs blijft altijd marktconform."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het beeld wat naar voren komt over het instituut is dat referenten heel tevreden zijn met MANS. De geïnterviewden uiten positieve ervaringen met het instituut, met name op het gebied van persoonlijke benadering en maatwerk. Eén referent merkt op: "Ik had me geen betere consultant kunnen voorstellen." Een ander voegt toe dat de aanpak op basis van breintheorie zeer sterk is: "Ze kijken echt naar onderstroom gedrag." Het persoonlijke aspect wordt ook benadrukt: "Het persoonlijke contact is echt onderscheidend," en "Training heeft mij veel bijgebracht, voornamelijk door de coachinggesprekken." Opvallend is dat bijna geen enkele referent verbeterpunten kon noemen, wat de hoge tevredenheid onderstreept. Slechts één respondent biedt een suggestie voor verbetering: "Het zou fijn zijn als er een alternatieve oplossing wordt geboden als een coach niet verder komt." Deze lof en minimale kritiek maken duidelijk dat het instituut zich onderscheidt van concurrenten, vooral door zijn flexibiliteit, proactiviteit en persoonlijke aanpak.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met MANS Adviesgroep voor Kwaliteitsmanagement B.V. op 27-09-2023.

Algemeen

MANS Adviesgroep voor Kwaliteitsmanagement B.V. (verder MANS genoemd) is te typeren als een exclusief organisatieadviesbureau met als onderscheidend kenmerk de sterke focus op organisatieverbetering en innovatie. MANS richt zich met een team van twintig trainers en professionals met name op maatwerktrainingen en organisatieadvies voor zowel profit als non-profit organisaties. In het afgelopen decennium heeft MANS een eigen methodiek Open Mind Management© (OMM©) vormgegeven. In deze methodiek combineert MANS haar jarenlange ervaring ten aanzien van organisatieveranderingen met aspecten uit de neurowetenschappen, psychologie en bedrijfskunde. Procesmanagement en gedragsmanagement zijn geïntegreerd deze methodiek en wordt de afgelopen twintig jaar hoog gewaardeerd door klanten. Open Mind Management gaat uit van drie basisprincipes; controle over je gedrag, authenticiteit en verantwoordelijkheid. Het brede portfolio van MANS omvat onder meer OMM© Project Excellerator, Team Excellerator, Personal Performance Excellerator, Innovation Management en Management Development & Traineeships. Op dit moment is MANS bezig met de ontwikkeling van innoverende producten op gebied van diversiteit en een train de trainer. In alle trajecten koppelt MANS haar kennis en ervaring op neurowetenschappelijk, psychologisch en bedrijfskundig gebied, in de overtuiging dat deze koppeling essentieel is om tot renderende vernieuwing te komen. Als experts at 'making people work together', de corebusiness van het instituut, werkt MANS op een inspirerende, transparante, confronterende wijze en in intensieve samenwerking met de opdrachtgevers aan 'gedragsmanagement'.

Kwaliteit

MANS visie op opleiden kenmerkt zich doordat het bureau ernaar streeft dat deelnemers intrinsiek veranderen. Het werk van de deelnemers staat daarbij centraal en de aangeboden tools moeten aansluiten bij de organisatievisie en organisatiedoelstellingen. Cruciaal daarbij is dat het aangeboden direct in de praktijk wordt gebracht (max. drie weken tussen sessies), zodat er voldoende (neurale) herhalingen zijn geweest. Daarom wordt er gewerkt met huiswerkopdrachten / operationele actepunten die deelnemers in de praktijk brengen en in de volgende sessie behandeld worden. Alle trainingen van MANS zijn maatwerk. Per training / opdrachtgever wordt de kwaliteit en effectiviteit afgestemd. Een 'designated' productontwikkelaar is verantwoordelijk voor de samenhang van de OMM filosofie en innovatie. Het bureau waarborgt de kwaliteit van de dienstverlening onder andere door te werken met senior adviseurs, trainers en begeleiders in vaste dienst, die vaak al meer dan tien jaar werkzaam zijn voor MANS. Een aantal keer per jaar worden trainersbijeenkomsten georganiseerd per opdrachtgever, zodat trainers zich blijven professionaliseren op zowel vakinhoudelijk als didactisch vlak. Er is jaarlijks een budget beschikbaar voor (interne) opleidingen en een onbeperkt budget voor het aanschaffen van boeken. Bij werving van nieuwe trainers wordt geselecteerd op drive, inhoud en integriteit. Nieuwe trainers worden zorgvuldig intern opgeleid en lopen mee bij opdrachten met ervaren collega's. De kwaliteit van de trainingen, het materiaal en trainers wordt getoetst bij opdrachtgevers en deelnemer door elke training / trainer te evalueren. Er is regelmatig contact met opdrachtgevers, zowel mondeling en schriftelijk in de vorm van tussentijdse evaluaties en eindrapportages. Omdat het maatwerk is wordt materiaal regelmatig aangepast naar aanleiding van feedback. Klachten krijgt MANS zelden, maar worden zeer serieus genomen en worden opgepakt / afgehandeld door de directie. De aanpak van MANS, met vier maal een leercyclus van drie weken, operationeel huiswerk tussen de sessies en systeemaanpassingen, is er in de kern op gericht om de transfer van het geleerde naar de praktijk optimaal te bevorderen.

Continuïteit

In de loop van haar ruim 40-jarig bestaan heeft het bureau een trouwe klantenkring weten op te bouwen, in de profit en non-profit-sector en bij de overheid. Maar ook nieuwe klanten weten, veelal via mond-tot-mond reclame, de weg naar MANS te vinden. Ook de met enige regelmaat georganiseerde bijeenkomsten voor opdrachtgevers en (oud) deelnemers dragen daar aan bij. De verwachte groei zal met name bij bestaande klanten zijn, maar ook via het OMM alumni netwerk en openbare aanbestedingen. De ontwikkelingen in markt worden gevolgd door de productontwikkelaar. Daarnaast komt vijf keer per jaar een kerngroep bij elkaar om alle trends en zaken die opvallen te bespreken. De huidige productontwikkeling focust op diversiteit in organisatie in de vorm van workshops. Op dit moment ontwikkelt MANS een opleidingsplatform en wordt online trainen zowel als bedreiging en kans gezien. MANS kan worden gezien als een innovatieve organisatie die haar producten continu doorontwikkelt. Zo wordt bijvoorbeeld van de nieuwste technologische ontwikkelingen volop gebruik gemaakt. De hoge tevredenheid van de opdrachtgevers, de informatie die tijdens het gesprek is verschaft, de boeiende visie van MANS op economische en maatschappelijke ontwikkelingen, het daarmee in lijn liggende 'Open Mind Management', het vernieuwende karakter en de zorgvuldige kwaliteitsbewaking van MANS vormen een waarborg voor de continuïteit van het bureau.

Bedrijfsgerichtheid

Visie en rendement zijn voor MANS belangrijke uitgangspunten. Voor de uitvoering van trajecten dient de visie van de organisatie als uitgangspunt voor verder te nemen stappen. Dit betekent dat er vanuit de top van de organisatie commitment moet bestaan over door te voeren veranderingen en de consequenties daarvan. Het betekent ook dat MANS niet primair de belangen van de opdrachtgever zelf behartigt, maar de visie van de organisatie. De terugkoppeling van bevindingen wordt omschreven als "helder, direct en als het moet keihard"; dit houdt in dat een vervelende boodschap nooit uit de weg wordt gegaan. Klaarblijkelijk wordt dit gewaardeerd door betreffende opdrachtgevers, want MANS beschikt over zeer trouwe klanten die al jarenlang zaken doen met deze organisatie. Bij maatwerktrainingen staan de visie en bedrijfsdoelstellingen van de klant centraal en worden op operationeel niveau vertaald door middel van case history, oefeningen, etcetera. Uitgangspunt van MANS is dat trainingen alleen rendement op kunnen leveren als de toegevoegde waarde in de dagelijkse praktijk gekwantificeerd kan worden.

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