

Klanttevredenheidsonderzoek

Euroforum

10-03-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Euroforum 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 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②				70%	
Accommodatie③					
Natraject④				60%	10%
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer⑤			30%	50%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben hier geen zicht op
- ③ Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten
- ④ Niet iedereen heeft hier een oordeel over
- ⑤ Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ⑥ Niet alle referenten hebben hier zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien referenten hebben meegewerkt aan dit onderzoek naar de maatwerktrajecten van Euroforum. Het voortraject bij de maatwerktrajecten van Euroforum wordt door alle tien referenten als positief ervaren. Zij benadrukken dat er vooraf gesprekken hebben plaatsgevonden waarin zij hun wensen en leerdoelen konden bespreken. Dit zorgde ervoor dat de training optimaal aansloot bij hun praktijk. "Het was prettig om vooraf samen te zitten en onze specifieke leerbehoeften te bespreken. Hierdoor wisten we zeker dat de training echt op maat werd gemaakt," aldus een referent. Veel van de geïnterviewden waren al bekend met Euroforum en hadden eerder een opleiding of training afgenomen. Degene voor wie het de eerste keer was, zijn vaak door collega's of vakgenoten op Euroforum geweest. "Ik kende Euroforum nog niet uit eigen ervaring, maar ik kreeg meerdere aanbevelingen vanuit mijn netwerk. Dat gaf meteen vertrouwen in de kwaliteit van het traject," zegt een deelnemer.

Naast de inhoudelijke afstemming waarden de referenten ook de professionele en gestructureerde aanpak van het voortraject. De communicatie verliep soepel en afspraken werden duidelijk vastgelegd. Dit gaf deelnemers vertrouwen in het verdere verloop van de training. Al met al zijn de referenten unaniem tevreden over deze voorbereiding en ervaren zij het maatwerktraject als goed afgestemd op hun behoeften.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma dat bij de maatwerktrajecten van Euroforum hoort, zijn alle referenten positief gestemd. Alle respondenten geven aan 'tevreden' tot 'zeer tevreden' te zijn over de opzet en inhoud van hun programma. Wat vooral wordt gewaardeerd, is de flexibiliteit en de zorgvuldige afstemming op de wensen van de organisatie. "Tijdens de voorbereidende gesprekken werd er goed geluisterd naar onze behoeften. We kregen een eerste voorstel, waar we nog enkele aanpassingen in wilden doorvoeren. Dat was geen enkel probleem, en uiteindelijk is er een traject op maat ontstaan waar iedereen tevreden over was," aldus een referent. De referenten benadrukken dat het programma niet standaard is, maar echt wordt toegesneden op de organisatie. "Er werd rekening gehouden met onze bedrijfscultuur en de specifieke uitdagingen binnen ons team. Daardoor voelde de training niet als een generiek programma, maar als iets dat echt voor ons is ontwikkeld," zegt een andere respondent. Daarnaast wordt het proces om tot een definitief programma te komen als prettig ervaren. "De open en constructieve gesprekken vooraf hielpen ons om scherp te krijgen wat we precies nodig hadden. Euroforum kwam met nuttige suggesties en bood de juiste mogelijkheden, waardoor we samen tot een sterk programma zijn gekomen," licht een deelnemer toe.

Uitvoering

De uitvoering van de maatwerktrajecten door Euroforum wordt door alle referenten als positief ervaren. Twintig procent beoordeelt dit onderdeel zelfs met de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". De trajecten voldeden volledig aan de vooraf gestelde verwachtingen, zowel qua inhoud als qua diepgang, theoretische onderbouwing en praktische toepasbaarheid. Met name de afwisseling in werkvormen en de aansluiting op het niveau van de deelnemers worden als sterke punten genoemd. "Ik heb alleen maar positieve reacties ontvangen. Er was veel variatie in de werkvormen en het programma sloot goed aan bij de achtergrond en behoeften van de deelnemers," aldus een enthousiaste referent. Naast de afwisselende en interactieve aanpak wordt ook de praktische toepasbaarheid als een belangrijk voordeel gezien. "Bij een maatwerkopleiding verwacht je dat de inhoud direct toepasbaar is in de praktijk. Dat was hier zeker het geval. We hebben als organisatie echt profijt van de inzichten en vaardigheden die tijdens de training zijn opgedaan," zegt een andere respondent. Over het algemeen zijn de referenten zeer tevreden over de manier waarop de maatwerktrajecten worden uitgevoerd. De combinatie van inhoudelijke kwaliteit, interactieve werkvormen en directe toepasbaarheid maakt de trajecten waardevol voor zowel de deelnemers als de organisatie.

Opleiders

Net als bij de andere onderdelen is er grote tevredenheid onder de referenten over de opleiders die door Euroforum worden ingezet. Alle deelnemers beoordelen dit aspect als 'tevreden' tot 'zeer tevreden'. De deskundigheid, de didactische vaardigheden en de manier waarop de trainers de groep weten te betrekken, worden als grote pluspunten genoemd. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: "De trainers wisten de stof helder en boeiend over te brengen. Ze combineerden theorie met praktijkvoorbeelden, waardoor alles direct toepasbaar werd." Een andere referent benadrukt de goede sfeer in de training: "De afwisseling in werkvormen en de energie van de trainer hielden de groep scherp. Hierdoor bleef iedereen betrokken en actief meedoen." Daarnaast wordt de flexibiliteit van de opleiders gewaardeerd. "De training was al afgestemd op onze wensen, maar de trainer speelde tijdens de sessies nog verder in op onze vragen en uitdagingen. Dat maakte de sessies extra waardevol en direct toepasbaar in ons werk," aldus een deelnemer.

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben een mening over het cursusmateriaal; sommigen omdat ze zich de details niet precies herinneren en één omdat hij het materiaal niet heeft gebruikt. De referenten die hier wél een oordeel over hebben, zijn echter unaniem positief. Zij waarderen zowel de inhoudelijke kwaliteit als de praktische toepasbaarheid van het materiaal. “Euroforum zorgt ervoor dat alles goed geregeld is. Het cursusmateriaal bevatte veel oefenopdrachten, waardoor de stof beter bleef hangen,” zegt een referent. Een andere deelnemer benoemt de variatie in bronnen: “We kregen toegang tot relevante links en aanvullende literatuur, en er was zelfs een boek beschikbaar. Samen vormde dit een compleet en actueel geheel.” Ook de digitale leeromgeving wordt door meerdere referenten als positief ervaren. Zij vinden deze overzichtelijk en goed ingericht. “Alle benodigde documenten en extra informatie waren eenvoudig te vinden. De opzet was logisch en gebruiksvriendelijk,” merkt een deelnemer op. De referenten die het materiaal hebben gebruikt, beoordelen het als van hoge kwaliteit: “Het was duidelijk, up-to-date en goed afgestemd op de inhoud van de training.”

Accommodatie

Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

Niet alle referenten hebben een mening over het natraject van Euroforum. Sommige omdat hun traject nog niet volledig is afgerond, anderen omdat dit door een collega wordt afgehandeld. De referenten die hier wél ervaring mee hebben, zijn zonder uitzondering tevreden over de wijze waarop Euroforum dit vormgeeft. Zij ervaren het natraject als zorgvuldig en waardevol. “Na afloop van de training vond er een evaluatie plaats onder de deelnemers. We bespraken de uitkomsten in een open gesprek, waarin iedereen zijn ervaringen kon delen. Dit gaf inzicht in wat goed ging en wat in de toekomst nog verbeterd kan worden,” aldus een deelnemer. De gelijkwaardigheid binnen deze evaluatiemomenten wordt door meerdere referenten als een sterk punt genoemd. “Er werd echt geluisterd naar onze feedback. Niet alleen om af te ronden, maar met de duidelijke intentie om toekomstige trajecten te verbeteren. Dat gaf een professioneel gevoel,” vertelt een andere deelnemer.

Organisatie en Administratie

Tijdens dit onderzoek zijn er geen klachten naar voren gekomen over de organisatie en administratie van Euroforum. Integendeel, referenten waarderen vooral de servicegerichtheid en de snelle reactietijden. “Als ik een vraag heb, krijg ik altijd snel en deskundig antwoord van vriendelijke medewerkers. Dat geeft vertrouwen,” zegt een van de deelnemers. Ook de helderheid van offertes en facturen wordt als positief ervaren. “De offerte was overzichtelijk en gaf een duidelijke opsomming van alles wat we hadden afgesproken,” merkt een referent op. Bijna alle deelnemers geven aan dat de facturatie conform de gemaakte afspraken verloopt. In één geval bleek er een kleine fout op de factuur te staan, maar dit werd na contact direct opgelost. “Mijn complimenten hiervoor. De kwestie werd snel en professioneel afgehandeld,” aldus de betrokken deelnemer. Daarnaast wordt de flexibiliteit van Euroforum meermaals genoemd als een sterk punt. “Er wordt echt meegedacht en niet moeilijk gedaan over praktische aanpassingen of verschuivingen. Je voelt je als klant serieus genomen,” geeft een respondent aan.

Relatiebeheer

De meeste referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer van Euroforum. Zij ervaren de communicatie als professioneel, prettig en niet opdringerig. Euroforum onderhoudt contact via incidentele mailings, persoonlijke e-mails en direct contact, wat door de meeste deelnemers als een passende en effectieve manier wordt gezien. “Ik ontvang updates over onderwerpen die voor mij relevant zijn. Als ik ergens meer over wil weten, weet ik dat ik eenvoudig contact kan opnemen,” zegt een referent. Drie respondenten geven echter aan dat Euroforum actiever zou kunnen zijn in het onderhouden van de relatie. Dit is voor hen de reden om een neutrale score te geven. “Het contact verloopt prima als ik zelf initiatief neem, maar ik zou het prettig vinden als Euroforum af en toe uit zichzelf informeert hoe een eerder gevolgd traject in de praktijk uitpakt,” merkt een van hen op. Twee referenten geven aan geen oordeel te kunnen vormen over dit onderwerp, omdat zij er zelf niet direct mee te maken hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben inzicht in de prijs en kunnen daardoor geen oordeel geven over de prijs-kwaliteitverhouding. De referenten die hier wél een mening over hebben, zijn overwegend tevreden. Zij vinden dat de geboden kwaliteit in verhouding staat tot de kosten en zien de prijs als gerechtvaardigd. “De inhoud en uitvoering van de training waren van hoog niveau. Dat daar een bepaald prijskaartje aan hangt, is begrijpelijk. Gezien de kwaliteit vind ik de prijs zeker redelijk,” zegt een van de deelnemers. Ook de overige tevreden referenten delen deze mening. Zij waarderen de inhoudelijke diepgang, de professionele begeleiding en de maatwerkbenadering van de trajecten. “De prijs is passend voor wat je krijgt: een goed georganiseerde training met ervaren trainers en direct toepasbare kennis,” merkt een andere deelnemer op.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar de maatwerktrajecten van Euroforum komt een overwegend positief beeld naar voren. Referenten zijn tevreden over zowel de voorbereiding als de uitvoering van de trainingen. Het voortraject wordt als zorgvuldig en professioneel ervaren, met volop ruimte om leerdoelen en wensen af te stemmen. Dit zorgt ervoor dat de trajecten naadloos aansluiten op de praktijk van de deelnemers. Ook het opleidingsprogramma scoort hoog. Referenten waarderen de flexibiliteit en de mogelijkheid om inhoudelijke aanpassingen te doen, waarbij Euroforum actief meedenkt en rekening houdt met de organisatiecultuur. De uitvoering van de trainingen voldoet aan de verwachtingen en wordt gekenmerkt door afwisselende werkvormen en een sterke koppeling met de praktijk. De opleiders worden geprezen om hun deskundigheid, betrokkenheid en flexibiliteit. Zij zorgen voor een goede balans tussen theorie en praktijk en weten deelnemers actief te betrekken bij de leerstof. Daarnaast verloopt de organisatie en administratie soepel: communicatie is helder, vragen worden snel beantwoord en facturen en offertes zijn overzichtelijk. Het relatiebeheer wordt als professioneel en prettig ervaren, al geven sommige referenten aan dat Euroforum proactiever contact zou kunnen onderhouden. Over het algemeen is de tevredenheid groot en sluiten de maatwerktrajecten goed aan bij de verwachtingen en behoeften van de deelnemers.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal			10%	80%	10%
Accommodatie			10%	90%	
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie			10%	90%	
Relatiebeheer②			10%	50%	
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	90%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben hier geen oordeel over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal cursussen en opleidingen van Euroforum hebben tien referenten meegewerkt. Voor sommigen was het de eerste keer dat ze deelnamen aan een cursus via Euroforum, terwijl anderen al eerder ervaringen hadden opgedaan of via collega's positieve verhalen hadden gehoord. Wat hen allen opviel, is de zorgvuldige en duidelijke communicatie voorafgaand aan de opleiding. Zo geven alle referenten aan dat ze tijdig en volledig geïnformeerd worden over zaken als cursusdata, tijden en locatie. "De informatievoorziening is helder en compleet. Je weet precies wat je kunt verwachten en waar je aan toe bent," aldus een van de deelnemers. Anderen bevestigen dit en prijzen de gestructureerde aanpak. Ook het inschrijvingsproces wordt als positief ervaren. Referenten noemen het "gebruiksvriendelijk" en "vlot te regelen". Een deelnemer merkt op: "Het aanmelden gaat soepel en zonder gedoe. Je krijgt direct een bevestiging en alle nodige details. Dat geeft vertrouwen." Alle ondervraagden beoordelen dit onderdeel dan ook met een score van "tevreden".

Opleidingsprogramma

Referenten zijn unaniem positief over de helderheid en structuur van het opleidingsprogramma van Euroforum. Het volledige aanbod is overzichtelijk weergegeven op de website, waardoor geïnteresseerden eenvoudig de juiste cursus of opleiding kunnen vinden. “Ik was specifiek op zoek naar een juridische opleiding en op de website van Euroforum vond ik een duidelijke beschrijving van de inhoud en doelstellingen. Hierdoor wist ik meteen dat dit de juiste keuze voor mij was - en dat bleek achteraf ook zo te zijn,” aldus een van de deelnemers. Naast de toegankelijkheid van het aanbod waarderen referenten de transparantie van Euroforum. Zonder uitzondering geven zij aan dat de programma's vooraf voldoende inzichtelijk zijn, met duidelijke informatie over de inhoud, leerdoelen en kosten. Dit stelt hen in staat om weloverwogen keuzes te maken. “Alles was vooraf helder: van de prijs tot de leerdoelen. Geen verrassingen, gewoon goed geregeld,” merkt een andere deelnemer op.

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen en trainingen door Euroforum wordt door negentig procent van de referenten als (zeer) positief beoordeeld. Zij prijzen vooral het hoge niveau van de bijeenkomsten, de actuele en relevante thema's en de interactieve manier waarop de stof wordt overgebracht. “De sessies waren dynamisch en goed afgestemd op de praktijk. De afwisseling tussen theorie en praktijkcases hield het boeiend en zorgde ervoor dat je actief betrokken bleef,” vertelt een deelnemer. Een belangrijk pluspunt dat meerdere referenten benoemen, is de interactieve werkvorm. “Je werd echt uitgedaagd om mee te denken en actief deel te nemen. Dat maakte het leerproces veel effectiever,” zegt een van de respondenten. Ook de mogelijkheid om vragen te stellen en daar direct op in te gaan, wordt als waardevol ervaren: “De trainers namen de tijd om in te gaan op vragen uit de groep en koppelden deze direct aan praktijkvoorbeelden, wat het extra leerzaam maakte.” Hoewel de meerderheid van de referenten tevreden is, gaf één deelnemer een neutrale score. Hij had een andere verwachting van de opleiding en vond dat er te weinig diepgang was op bepaalde onderwerpen: “Voor mij had het niveau iets hoger gemogen en had ik graag meer verdieping gezien op specifieke vragen.” De overige deelnemers herkennen dit niet en geven juist aan dat de inhoud goed aansloot bij de leerdoelen en praktijkbehoeften. Daarnaast wordt de praktische toepasbaarheid van de opleidingen als een groot pluspunt genoemd. “De opleiding bood direct bruikbare inzichten en handvatten voor mijn werk. Dankzij de vele actuele cases kon ik de theorie meteen vertalen naar de praktijk,” aldus een enthousiaste deelnemer.

Opleiders

De kwaliteit van de opleiders die Euroforum inzet, wordt door de respondenten unaniem positief beoordeeld, twintig procent is hier zelfs zeer tevreden over. Zij waarderen niet alleen de uitgebreide inhoudelijke expertise van de trainers, maar ook hun didactische vaardigheden en de manier waarop zij inspelen op de dynamiek binnen de groep. Een van de referenten zegt hierover: “De trainer was een echte specialist, maar wist de stof op een toegankelijke manier over te brengen zonder te verzanden in details. Hij merkte direct wanneer er onduidelijkheden waren en speelde daar goed op in.” Dit wordt onderschreven door andere deelnemers, die benadrukken dat de trainers niet alleen kennis hebben, maar deze ook op een effectieve en boeiende manier overbrengen. Daarnaast wordt de persoonlijke benadering van de opleiders als een groot pluspunt gezien. “De trainers creëerden een open en prettige sfeer waarin iedereen zich op zijn gemak voelde om vragen te stellen. Zij reageerden altijd respectvol en namen de tijd om op elke vraag in te gaan,” aldus een deelnemer. De combinatie van deskundigheid, didactisch inzicht en een toegankelijke stijl maakt dat de opleidingen als leerzaam én prettig ervaren worden.

Trainingsmateriaal

Ook over het cursusmateriaal bij de opleidingen en trainingen van Euroforum zijn de deelnemers overwegend positief. Zij waarderen de hoge kwaliteit van het materiaal en de manier waarop het aansluit bij de lesstof. Zowel digitaal als fysiek materiaal wordt gebruikt, waarbij de digitale variant steeds meer de standaard is. “Het materiaal is niet alleen een handig hulpmiddel tijdens de training, maar ook achteraf fijn om op terug te vallen. Je kunt natuurlijk niet alles in één keer onthouden, en dan is het prettig om belangrijke punten nog eens na te lezen,” zegt een van de referenten. Daarnaast zijn de meeste deelnemers tevreden over de online leeromgeving, waarin zij eenvoudig toegang hebben tot aanvullende materialen en informatie. “De leeromgeving is overzichtelijk en bevat alle relevante documenten en extra’s die je nodig hebt om de stof goed te verwerken,” merkt een deelnemer op. Eén referent gaf hier een neutrale score, omdat hij aanvankelijk moeite had met inloggen vanwege niet-werkende codes. “In het begin liep ik vast omdat mijn inlogcodes niet werkten, wat frustrerend was. Maar na contact met Euroforum was het gelukkig snel opgelost,” licht hij toe. Ondanks deze ervaring vinden de meeste respondenten de online leeromgeving een waardevolle toevoeging die het leerproces ondersteunt.

Accommodatie

Over de accommodaties waar Euroforum gebruik van maakt, zijn de referenten over het algemeen tevreden. Zij prijzen de geschiktheid van de locaties, de faciliteiten en de bereikbaarheid. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “De locatie was uitstekend: makkelijk te bereiken, ruime parkeergelegenheid en alles goed verzorgd. Precies wat je verwacht bij een professionele bijeenkomst.” “De zaal was ruim en comfortabel, met voldoende werkruimte en prettige stoelen. De catering was ook goed geregeld, met voldoende keuze en vers belegde broodjes.” “Het was duidelijk dat deze locatie vaker voor trainingen wordt gebruikt, alles was goed georganiseerd en professioneel opgezet. Niets op aan te merken.” Eén referent gaf echter een neutrale score vanwege de klimaatbeheersing: “De zaal was erg warm en benauwd, wat het lastig maakte om geconcentreerd te blijven. Helaas kon hier ter plekke niets aan worden gedaan.” Ondanks deze kanttekening zijn de meeste deelnemers tevreden over de accommodaties en ervaren zij deze als passend bij de kwaliteit van de opleidingen.

Natraject

Referenten zijn unaniem tevreden over het natraject van Euroforum. Na afloop van de opleiding ontvangen deelnemers een bewijs van deelname of een certificaat, wat door velen als een waardevolle afronding wordt gezien. Daarnaast vullen deelnemers een digitaal evaluatieformulier in, waarin zij hun ervaringen en verbeterpunten kunnen delen. Hoewel de meeste respondenten dit als een nuttig middel zien, geven sommigen aan dat zij hun feedback al tijdens de training met de docent hebben besproken. “De trainer stond open voor onze opmerkingen en nam echt de tijd om te luisteren. Ik had het gevoel dat er ook daadwerkelijk iets met de feedback werd gedaan, wat het evaluatieformulier voor mij minder noodzakelijk maakte,” vertelt een van de deelnemers. Daarnaast waarderen sommige deelnemers de uitnodiging voor een jaarcongres na afloop van hun opleiding. “Het is een mooie kans om je kennis op te frissen en om weer in contact te komen met medestudenten en vakgenoten. Dat maakt het leren bij Euroforum extra waardevol,” aldus een referent.

Organisatie en Administratie

Op administratief en organisatorisch vlak verlopen de zaken bij vrijwel alle referenten probleemloos. De communicatie is helder, de planning goed georganiseerd en vragen worden snel en adequaat beantwoord. Slechts één referent gaf een neutrale score, omdat er in het begin een probleem was met de toegangscodes voor de online leeromgeving. De algemene indruk is dat Euroforum professioneel en zorgvuldig te werk gaat. “Vanaf de inschrijving tot aan de afronding was alles goed geregeld. De informatievoorziening was duidelijk, ik wist precies wat ik kon verwachten en de facturering klopte met de gemaakte afspraken,” aldus een deelnemer. Ook de betrokkenheid van de organisatie wordt gewaardeerd. “Wat me positief opviel, was de persoonlijke benadering. Toen ik door omstandigheden een sessie moest missen, werd er direct meegedacht over hoe ik toch bij de stof kon blijven. Je hebt echt het gevoel dat ze willen dat je succesvol deelneemt,” vertelt een andere referent. Deze ervaringen onderstrepen de organisatorische en administratieve kwaliteit van Euroforum, die door de meeste deelnemers als professioneel, gestructureerd en klantgericht wordt ervaren.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer van Euroforum wordt door de meeste referenten positief beoordeeld. Zij ontvangen met regelmaat nieuwsbrieven met relevante updates en sommige deelnemers krijgen bovendien een uitnodiging voor een congres. Dit wordt als een prettige manier ervaren om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen binnen hun vakgebied. “De nieuwsbrieven zijn informatief en to-the-point. Ze geven een goed overzicht van interessante nieuwe opleidingen en actualiteiten zonder dat het voelt als overbodige reclame,” aldus een deelnemer. Hoewel de meerderheid tevreden is, zou één referent graag wat vaker iets van Euroforum horen. “Ik vond de training heel waardevol, maar daarna bleef het stil. Het zou fijn zijn als er af en toe een persoonlijke update of relevant artikel gedeeld wordt,” merkt hij op. Vier andere referenten geven aan hier geen oordeel over te kunnen vormen, omdat zij na de opleiding geen verdere interactie met Euroforum hebben gehad.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van de opleidingen en trainingen van Euroforum. Hoewel een groot deel van hen de prijzen aan de hoge kant vindt, begrijpen ze dat dit samenhangt met de kwaliteit en professionaliteit van de programma's. “Het is een investering, maar je krijgt er een goed georganiseerde en inhoudelijk sterke opleiding voor terug. Dat maakt het de moeite waard,” zegt een deelnemer. Eén referent geeft een neutrale score en vindt de balans tussen prijs en inhoud iets minder goed: “De kwaliteit was prima, maar gezien de prijs had ik nét iets meer verdieping of extra ondersteuning verwacht.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek blijkt dat de cursussen en opleidingen van Euroforum over het algemeen zeer positief worden beoordeeld. De referenten waarderen vooral de heldere communicatie in het voortraject, de overzichtelijke en goed gestructureerde opleidingsprogramma's en de professionele uitvoering van de trainingen. De interactieve werkvormen en de deskundigheid van de opleiders worden als grote pluspunten gezien, evenals de praktische toepasbaarheid van de lesstof. Ook de organisatie rondom de opleidingen verloopt volgens de meeste deelnemers probleemloos. De administratie en communicatie zijn goed geregeld, het cursusmateriaal wordt als kwalitatief sterk ervaren en de online leeromgeving ondersteunt het leerproces effectief. Daarnaast zijn de accommodaties passend en professioneel, en biedt het natraject met certificaten, evaluaties en vervolgopties een waardevolle afsluiting. Hoewel de prijs door sommige deelnemers als hoog wordt ervaren, vinden de meesten dat deze in verhouding staat tot de geboden kwaliteit. Het relatiebeheer wordt door de meerderheid als positief beoordeeld, al zouden enkele referenten graag meer contactmomenten zien. Op basis van hun eigen ervaringen zouden de referenten Euroforum aanbevelen aan anderen. De combinatie van professionaliteit, inhoudelijke kwaliteit en een sterke organisatorische basis zorgt ervoor dat de opleidingen als waardevol en effectief worden ervaren.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Euroforum op 10-03-2025.

Algemeen

Euroforum ondersteunt professionals bij het vergroten en delen van hun kennis door jaarlijks meer dan 200 congressen, opleidingen en trainingen te organiseren. Deze evenementen bieden niet alleen actuele en hoogwaardige inhoud, maar ook de mogelijkheid om nieuwe relaties te ontmoeten en netwerken uit te breiden. Door samen te werken met toonaangevende marktpartijen, ervaringsdeskundigen en onafhankelijke professionals, creëert Euroforum een platform waar deelnemers hun doelstellingen kunnen realiseren. Euroforum leidt professionals op die in hun werk te maken krijgen met drastische wijzigingen door (maatschappelijke) ontwikkelingen en/of wetgeving. Zij stimuleert deelnemers door middel van kennisoverdracht hun eigen situatie te analyseren, en oplossingen te formuleren in de eigen praktijk. De aanwezige kennis, ervaring en de lokale praktijk vormen dan ook het uitgangspunt voor de bijdrage van de docenten. Alle nieuwe ontwikkelingen in zakelijk Nederland geven aanleiding tot het organiseren van actualiteitencongressen en studiedagen en opleidingen. Euroforum heeft zowel een open aanbod als ook een incompany-tak waarbij cursussen op maat worden ontwikkeld. Het gesprek vond plaats op het kantoor van Euroforum in Eindhoven.

Kwaliteit

Euroforum beschikt over een uitgebreid netwerk van trainers, docenten en inhoudelijke experts met didactische vaardigheden. Deze onafhankelijke professionals worden zorgvuldig geselecteerd op basis van expertise, ervaring en een bewezen staat van dienst. Velen van hen fungeren als adviseurs voor overheden en zijn verbonden aan hogescholen, universiteiten of andere onderwijsinstellingen. Binnen elk vakgebied zijn producers verantwoordelijk voor de ontwikkeling en kwaliteit van de opleidingen, waarbij voortdurende vernieuwing op basis van evaluaties centraal staat. Daarnaast wordt er intensief onderzoek verricht om op de hoogte te blijven van marktontwikkelingen, en de input van deelnemers en docenten wordt gebruikt om nieuwe cursusonderwerpen te bepalen. Euroforum zoekt altijd naar een juiste match tussen docent en opdrachtgever dan wel deelnemer zodat er optimaal resultaat kan worden behaald. Selectie van docenten vindt plaats op basis van expertise en ervaring maar eveneens op een bewezen track-record. Evaluaties vormen tevens een belangrijk instrument om de kwaliteit te waarborgen. Met haar hoofdkantoor in Eindhoven en een team van ruim 50 medewerkers, blijft Euroforum zich inzetten voor de professionele groei van haar deelnemers.

Continuïteit

Euroforum hecht veel waarde aan klanttevredenheid. De trainingen en opleidingen worden door deelnemers en opdrachtgevers als zeer waardevol beschouwd. De sterke inhoud van de trainingen, het maatwerk en de kwaliteit van de trainers worden gezien als sterke punten van Euroforum. Dit maakt dat deelnemers hun weg naar Euroforum weten te vinden. Op basis van positieve resultaten uit klanttevredenheidsonderzoeken en verstrekte informatie wordt de continuïteit van Euroforum als voldoende geborgd beschouwd.

Bedrijfsgerichtheid

Euroforum streeft ernaar om met haar trainingen en opleidingen zowel de deelnemer als de organisatie waarvoor hij of zij werkt te ondersteunen. Dit wordt bereikt door een doordachte mix van theorie en praktijkoefeningen. De meest recente ontwikkelingen worden in de programma's verwerkt en de beste trainers worden ingezet. Dit blijkt succesvol, aangezien er veel vraag is naar de trainingen en opleidingen van Euroforum. Uit klanttevredenheidsonderzoeken blijkt eveneens een hoge tevredenheid over de aansluiting op de eigen praktijk. Bij incompany-trajecten wordt in nauw overleg met de opdrachtgever een op maat gemaakt programma aangeboden.

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