

Klanttevredenheidsonderzoek

Your Professionals B.V.

31-03-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Your Professionals B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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 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		10%	10%	60%	20%
Opleidingsprogramma			10%	80%	10%
Uitvoering			10%	90%	
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal			10%	90%	
Accommodatie					
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie			20%	50%	30%
Relatiebeheer			30%	50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding②				40%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	90%	

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

- ② Zes van de tien gesproken referenten hadden hier geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van Your Professionals B.V. (hierna Your Professionals genoemd) nemen in totaal tien referenten deel. De meeste referenten ervaren het voortraject als goed geregeld. De samenwerking met Your Professionals bestaat vaak al langer en is in sommige gevallen tot stand gekomen via een HR-bureau of de directie: "Toen ik hier kwam werken, was dit al geregeld. We zijn nog steeds tevreden, vandaar dat de samenwerking ook nog steeds loopt," deelt een tevreden referent. Meerdere referenten geven aan vooraf goed geïnformeerd te zijn. Een respondent licht toe: "Alle informatie was duidelijk en werd per mail gecommuniceerd." Sommige referenten vinden de inschrijving via de website echter onduidelijk en nemen contact op met Your Professionals om dit direct te regelen. Een referent deelt hierover: "De website was niet heel gebruiksvriendelijk, dus ik heb de inschrijving via e-mail geregeld." In sommige gevallen bezoeken referenten vooraf de locatie voor een presentatie over de betreffende opleiding. Een referent vertelt: "We kregen een duidelijke uitleg over de training en het traject, waardoor we een goed beeld kregen van wat we konden verwachten." Daarnaast wordt de maatwerkbenadering zeer gewaardeerd.

Een tevreden respondent zegt hierover: "De training was eerst bedoeld voor het warehouse-team, maar later zijn er meer deelnemers bijgekomen. Your Professionals dacht goed mee over de nieuwe groepssamenstelling en het traject."

Toch verloopt het voortraject voor sommige deelnemers minder gestructureerd. Een deelnemer deelt zijn ervaring: "We kregen vooraf een mail met de data en de mededeling dat verdere informatie nog zou volgen, maar die kwam niet. Dat hebben we bij de eerste training ook aangegeven, want tot die dag was het vrij onduidelijk." Een andere referent, die het voortraject een neutrale beoordeling geeft, zegt: "Op de website stonden casussen en voorbereidend materiaal, maar we konden er niet bij." Ondanks deze ervaringen beoordelen de meeste referenten het voortraject als flexibel en maatwerkgericht. Verbeterpunten liggen echter bij de interne communicatie en de voorbereiding.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt als goed afgestemd beoordeeld. "De leerdoelen zijn duidelijk in kaart gebracht en afgestemd op onze wensen, met een planning die daarbij past," deelt een tevreden referent. Hoewel het programma gebaseerd is op een standaardpakket, wordt er veel maatwerk geleverd door het af te stemmen op de doelgroep en de organisatie. Een referent zegt hierover: "Ze hebben er echt maatwerk van gemaakt, met casussen die relevant zijn voor onze situatie." De deelnemers worden goed geïnformeerd over de opzet van het traject, wat vooraf duidelijkheid biedt over wat zij kunnen verwachten. Toch ervaart een referent onduidelijkheden over het opleidingsprogramma: "We konden via Your Professionals vooraf inloggen om het programma te bekijken, maar dit lukte niet. Pas nadat een van de deelnemers een mail had gestuurd, kregen we toegang en konden we het programma van de twee dagen zien." Deze deelnemer geeft hiervoor een neutrale score, omdat dit verwarring veroorzaakte bij de voorbereiding op de opleiding. Desondanks wordt het traject verder als goed georganiseerd beoordeeld. De communicatie vooraf wordt als duidelijk en tijdig ervaren: "De officiële uitnodiging werd op tijd verstuurd, en alles was van tevoren helder," zegt een referent. Daarnaast wordt de flexibiliteit binnen het opleidingsprogramma gewaardeerd. "Ik miste de eerste les, maar ze hebben toen een privéafpraak gemaakt, zodat ik de tweede dag meteen kon instromen. Dit was heel fijn," vertelt een tevreden deelnemer. Ook de opzet van het programma, inclusief een kick-off met een PowerPointpresentatie, wordt goed ontvangen. Een verbeterpunt ligt bij de administratieve afhandeling van de offerte. "De offerte was duidelijk, maar werd naar een verkeerd adres gestuurd. We hebben hier meerdere keren achteraan moeten bellen, omdat de adreswijziging niet was doorgevoerd," meldt een referent. Over het algemeen wordt het opleidingsprogramma als gestructureerd en afgestemd op de wensen van de deelnemers beoordeeld, met als aandachtspunt de administratieve verwerking.

Uitvoering

De uitvoering van de training wordt door de meeste referenten positief ontvangen en sluit goed aan op de verwachtingen. "De uitvoering was precies zoals besproken. Er zijn tussentijdse evaluaties geweest met de docenten en onze contactpersoon om te controleren of we op dezelfde lijn zaten," deelt een referent. De trainingen verlopen volgens afspraak en worden door veel deelnemers als waardevol ervaren. "Het lag in lijn der verwachting en de trainers waren erg goed," zegt een deelnemer. De balans tussen theorie en praktijk wordt gewaardeerd door de referenten. "De afwisseling was goed en er werd op tijd ingegrepen om een pauzemoment in te lassen," merkt een referent op. Tijdens de training worden ook interactieve werkvormen gebruikt, wat goed wordt ontvangen. Een referent zegt hierover: "De rollenspellen waren fijn, en we konden zelf kiezen of we wilden deelnemen. De werkvormen werden zowel op groepsniveau als individueel aangepast." De mogelijkheid om werkvormen aan te passen wordt als positief ervaren, omdat de deelnemers verschillende achtergronden hebben. Dit maakt het mogelijk om zowel andere perspectieven te behandelen als eigen leerdoelen te behalen. Een referent deelt hierover: "De collega's vonden het een fijne opleiding, vooral door de afwisseling met andere deelnemers."

Toch is niet iedereen even tevreden over de diversiteit binnen de groep. Een referent merkt op: "Doordat het team uit mensen met heel verschillende functies bestond, konden we niet altijd goed samenwerken aan praktijkvoorbeelden." Een ander vult aan: "De manager (opdrachtgever) had samen met Your Professionals beter moeten communiceren over de behoeften en belangen van beide partijen om dit beter op elkaar af te stemmen."

Ondanks dit aandachtspunt blijft de algemene indruk van de uitvoering positief. Een tevreden referent deelt zelfs: "Ik was in eerste instantie sceptisch over de training, maar het was positiever dan verwacht, mijn verwachtingen zijn overtroffen."

Opleiders

De referenten zijn (zeer) positief over de opleiders en waarderen zowel hun vakinhoudelijke kennis als hun manier van lesgeven. “De trainers zijn inhoudelijk sterk en maken de informatie goed toepasbaar. Ze spelen goed in op het individu,” deelt een zeer tevreden referent. Een opdrachtgever geeft aan bewust te hebben gekozen voor docenten met wie een goede klik was: “We hadden twee docenten en hebben zelf gekozen voor trainers waarbij we ons prettig voelden.” De trainers weten de groep goed mee te krijgen en de stof effectief over te brengen, ondanks de niveauverschillen en verschillende achtergronden van de deelnemers. Een referent deelt hierover: “Ze konden goed inspelen op de niveauverschillen. In de grotere groep waren die verschillen merkbaarder, maar in de kleinere groepen werd dit beter gelijkgetrokken.” Daarnaast worden de interactie en groepsopdrachten als prettig ervaren. “De trainer kreeg iedereen goed mee en de opdrachten zorgden voor waardevolle inzichten,” zegt een referent.

De manier van training geven wordt zeer positief ontvangen. De professionele en ondersteunende houding van de trainer draagt hieraan bij. Referenten geven aan veel te hebben gehad aan zowel de inhoudelijke kennis als de begeleiding en extra verdieping. Een referent vertelt: “De trainster was zeer benaderbaar en creëerde een informele, maar professionele en ondersteunende setting. Ze had autoriteit wanneer nodig, en met haar humor hielp ze het ijs te breken. Ondanks de niveauverschillen bleef de training voor iedereen waardevol.” Ook de flexibiliteit van de trainers wordt geprezen. Ondanks de diversiteit aan deelnemers konden zij waar nodig extra ondersteuning of uitdaging bieden. Toch vindt een referent dat er te weinig persoonlijke aandacht was door de uiteenlopende achtergronden van de deelnemers en een gebrek aan afstemming tussen managers en trainers. Volgens deze referent kwam hierdoor een deel van het maatwerk minder goed tot zijn recht. Desondanks blijft de algemene indruk positief.

Trainingsmateriaal

De respondenten zijn tevreden over het aangeboden trainingsmateriaal. Een referent deelt hierover: “We hebben zelf mee kunnen bepalen hoe het materiaal werd ingericht, en dat hebben ze goed met ons afgestemd.” Het materiaal is voornamelijk digitaal beschikbaar, wat voor de meeste deelnemers goed werkt. “Er is een online omgeving met alle materialen en een overzicht van het dagprogramma. Elke dag kunnen we zien wat we kunnen verwachten, en alles is up-to-date,” vertelt een deelnemer. Toch geven sommige deelnemers aan dat een fysiek naslagwerk een waardevolle toevoeging zou zijn. “Het was enkel digitaal, maar ik had het fijn gevonden als er ook iets fysieks was om later op terug te vallen,” merkt een referent op, die hiervoor een neutrale score geeft. Hoewel het digitale materiaal actueel en goed toegankelijk is, vinden sommige deelnemers dat de gebruikte fysieke middelen verouderd aanvoelen. “De theorie is up-to-date, maar de middelen waarmee gewerkt wordt, voelen wat ouderwets. Digitaal werken is inmiddels de standaard, en dat miste ik hier een beetje,” zegt een deelnemer die de voorkeur geeft aan digitaal trainingsmateriaal boven fysiek. Voor sommige deelnemers is er na afloop van de training wel een document beschikbaar als naslagwerk, wat als nuttig wordt ervaren. “We hebben een document ontvangen met een overzicht van de verschillende intervisievormen, en dat is wel fijn,” deelt een referent. Daarnaast stuurt de docent aanvullend materiaal per e-mail, zodat deelnemers na de training informatie kunnen teruglezen. Het trainingsmateriaal wordt als duidelijk en up-to-date beoordeeld, maar volgens sommige referenten zou een combinatie van digitale en fysieke middelen een waardevolle verbetering zijn.

Accommodatie

Niet van toepassing bij dit Maatwerktraject.

Natraject

Het natraject verschilt per referent, maar bij de meeste deelnemers of opdrachtgevers is na de training ruimte geweest voor evaluatie en verdere begeleiding. “Na de opleiding hebben we nog een evaluatiemoment gehad, net zoals tussentijds. Dit is ook met de deelnemers besproken,” deelt een tevreden referent. Sommige deelnemers hebben na de training extra coaching ontvangen. “We hebben met een van de trainers één-op-één coaching voortgezet. Dat traject loopt nog steeds,” vertelt een deelnemer. De afhandeling van certificaten verloopt over het algemeen vlot. “Het certificaat was er op tijd,” merkt een tevreden referent op. Toch is er bij enkele deelnemers behoefte aan een vervolgetraject. “We willen nog graag een vervolg doen, maar we hebben er zelf nog geen tijd voor gehad. Hier willen we binnenkort mee aan de slag!”

Voor anderen was er geen specifiek natraject afgesproken, maar dit werd niet als een gemis ervaren. Een referent deelt hierover: “Ik heb geen natraject gehad, maar dat was prima zo. Alles was duidelijk.” Wel was er de mogelijkheid om bij vragen contact op te nemen, maar niet alle referenten hadden hier behoefte aan. Een respondent zegt hierover: “Als je vragen had, kon je altijd nog terugkomen, maar daar heb ik zelf geen gebruik van gemaakt.” Het natraject wordt als laagdrempelig en flexibel beoordeeld, waarbij deelnemers zelf bepalen of ze verdere begeleiding nodig hebben. “Ik heb nog wat telefoontjes gehad, maar op dit moment geen behoefte aan nazorg. Ze hebben het aan mij gelaten of ik ervoor openstond of niet, en dat vond ik prettig,” concludeert een referent.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie rondom de training worden als goed gestructureerd en efficiënt beoordeeld. “Alles was heel goed geregeld, men was goed bereikbaar en alle informatie kwam op tijd. Ze denken echt mee en spelen perfect in op onze behoeften,” deelt een tevreden referent. De communicatie verloopt vlot en vragen worden snel beantwoord. “Als ik iets niet kon vinden op de website, mailde of belde ik, en kreeg ik direct antwoord,” zegt een deelnemer. Your Professionals wordt geprezen om hun flexibiliteit en bereidheid om zaken aan te passen aan de doelgroep. Een referent deelt hierover: “We hebben het een en ander moeten wijzigen voor onze groep, en ze hebben dit heel goed opgepakt.” Ook de administratieve afhandeling wordt gewaardeerd, doordat Your Professionals bepaalde administratieve taken overneemt. “Zij sturen de uitnodigingen voor de trainingen en nemen een deel van de administratie uit handen, wat prettig is,” merkt een referent op. Hoewel de tevredenheid overheerst, worden er ook enkele verbeterpunten benoemd. Een referent die een neutrale score geeft, merkt op: “Ze waren goed bereikbaar, maar het lukte niet altijd om iets in één keer goed te regelen. Dat vond ik een minpuntje.” Een andere deelnemer, die eveneens een neutrale beoordeling geeft, deelt dat technische problemen, zoals inloggen, niet altijd snel werden opgelost. “De eerste keer dat het niet lukte om in te loggen, duurde het even voordat we een reactie kregen.” Naast deze organisatorische aandachtspunten merkt een referent op dat Your Professionals niet direct als een traditioneel opleidingsinstituut wordt beschouwd. “Ze zijn meer een consultancy-aanbieder die adviseert welke training bij wie past en hebben zelf minder inhoudelijke expertise in huis,” deelt deze referent. Ondanks deze aandachtspunten blijft de tevredenheid hoog. “Vanaf het eerste contact tot de afronding waren ze goed bereikbaar, en ik wist altijd waar ik terecht kon,” concludeert een deelnemer.

Relatiebeheer

Referenten beschrijven het relatiebeheer bij Your Professionals als prettig en goed afgestemd. “Ik ben heel tevreden over hoe dit is verlopen. We hebben alles goed met elkaar afgestemd, inclusief advies voor een vervolgtraject,” deelt een referent. Voor sommigen bestaat het contact al langer. “Ik ken onze contactpersoon inmiddels al jaren en weet dat dit contact altijd soepel verloopt, zonder opdringerig te zijn.” De interactie met Your Professionals wordt als positief beoordeeld, mede doordat zij vaak het initiatief nemen. “Het contact verloopt goed en regelmatig. Het interactieniveau is prettig, ze nemen vaak het initiatief, en dat is fijn,” zegt een referent. Voor deelnemers die minder direct betrokken zijn bij de organisatie, verloopt het contact voornamelijk via de trainer. “Ik was zelf deelnemer, dus had niet veel contact. Maar de trainer was altijd bereikbaar. Toen ik een keer niet aanwezig kon zijn, hebben ze dit heel goed opgelost en een andere dag geregeld,” aldus een tevreden deelnemer. De continuïteit in het relatiebeheer wordt ook gewaardeerd. “Ik heb twee vaste contactpersonen gehad die onderling goed op de hoogte waren van wat er speelde. Er waren geen onduidelijkheden,” merkt een referent op. Enkele respondenten hadden geen vaste contactpersoon en beoordeelden het relatiebeheer neutraal, omdat er verder weinig contact is geweest. Toch vonden zij het contact goed geregeld. “Het was keurig en goed georganiseerd,” zegt een referent. Kortom, het relatiebeheer wordt als toegankelijk en goed gecoördineerd ervaren.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de training wordt door referenten als redelijk en marktconform beoordeeld, hoewel sommige onderdelen duurder zijn dan bij andere aanbieders. “Het is een maatwerkproduct, dus ik ben me ervan bewust dat ik iets meer betaal. Maar als je kijkt naar de aangeboden onderdelen, zijn die wel iets duurder dan bij andere aanbieders,” merkt een tevreden referent op. De meeste deelnemers vinden de prijs acceptabel. “De prijs is natuurlijk altijd aan de hoge kant, maar ik vind het wel schappelijk en marktconform,” zegt een deelnemer. Anderen geven aan dat de kosten goed binnen hun persoonlijke of bedrijfsbudget passen. “Ik heb dit vanuit mijn persoonlijk budget gedaan, en het is zeker marktconform,” deelt een referent. Zestig procent van de respondenten heeft echter geen volledig inzicht in de prijsstelling. “Hier heb ik geen zicht op,” geeft een referent aan. Dit komt mede doordat de deelnemers door hun werkgever zijn aangemeld voor de training via een opdrachtgever. Over het algemeen wordt de prijs-kwaliteitverhouding als redelijk beoordeeld, waarbij de maatwerkcomponent de hogere kosten verklaart.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De samenwerking met Your Professionals wordt door referenten als prettig en meedenkend beoordeeld. “Ze luisteren goed naar de behoeften van de klant en denken mee over de mogelijkheden. Er is ruimte om samen tot een passende oplossing te komen,” deelt een tevreden referent. De flexibiliteit van Your Professionals wordt gewaardeerd, vooral de mogelijkheid om de training in-company te verzorgen. “De leerstof was sterk, en de flexibiliteit om de training op locatie te doen was een groot pluspunt,” merkt een deelnemer op. De trainers worden als deskundig beoordeeld. “De trainer pakte het heel goed op en wist er echt iets van te maken,” zegt een referent. De praktijkvoorbeelden en interactieve aanpak zorgen voor een prettige leerervaring. “De trainster was heel goed, met leuke praktijkvoorbeelden. Ze nam ons mee, speelde goed in op problemen en was duidelijk en open.” Ook het online platform wordt als toegankelijk ervaren. “Het was makkelijk bereikbaar en goed ingericht,” deelt een deelnemer.

Toch zien referenten ook verbeterpunten. De communicatie en voorbereiding kunnen beter worden afgestemd, zowel intern als met de opdrachtgever. “Zorg ervoor dat de opdrachtgever goed wordt meegenomen in het proces. Nu was niet altijd duidelijk waarom deelnemers deze training volgden,” merkt een deelnemer op, die een neutrale score voor dit onderdeel geeft. Daarnaast wordt benoemd dat het naslagwerk beperkt is en dat digitalisering sommige processen professioneler en efficiënter kan maken. Een ander aandachtspunt is het omgaan met niveauverschillen binnen de groep. Een referent zegt hierover: “De trainer wist de verschillen goed te overbruggen, maar het had mogelijk nog beter gewerkt als de training per niveau werd aangeboden. Dan zou er meer ruimte zijn voor verdieping.” Ondanks deze verbeterpunten is de tevredenheid groot. “De samenwerking was prettig, de trainers waren sterk en de communicatie verliep goed. Ik zou het zeker aanbevelen,” concludeert een referent.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Your Professionals B.V. op 31-03-2025.

Algemeen

Your Professionals faciliteert duurzame groei voor zowel individuen als organisaties, overheden en gemeenten. Dat doen zij via consultancy, interim-oplossingen en Learning & Development-programma's. Your Professional ondersteunt onder meer met projectbegeleiding, procesoptimalisatie en opleidingen die bijdragen aan continuïteit en kwaliteitsverbetering. Daarnaast brengt de organisatie professionals en interim-opdrachten actief samen via hun job-market platform. Your Professionals richt zich met name op de volgende branches: Finance, Data, Engineering, Banking & Insurance en Legal. Opdrachtgevers variëren van grote bedrijven in de top-500 tot het mkb, tot overheden, gemeenten en scholen in de non-profitsector.

Your Professionals streeft ernaar om de onbetwiste leider te zijn in het bevorderen van business excellence door middel van een sterke leercultuur. De altijd op maat gemaakte ontwikkelingsprogramma's stimuleren duurzame groei, zowel voor de organisatie als voor het individu. Your Professionals verbindt de purpose van het bedrijf met de purpose van medewerkers, zodat zij niet alleen hun volledige potentieel benutten, maar ook intrinsiek gemotiveerd bijdragen aan gezamenlijke doelen. Zo is Leren & Ontwikkelen een drijvende kracht achter groei & high-performance. Bij de start van een maatwerktraject wordt eerst grondig de vraag uitgevraagd en indien gewenst in co-creatie een programma op maat ontwikkeld, waardoor alle stakeholders zijn betrokken en er een leercultuur wordt gecreëerd met duurzaam resultaat. Er is ook de mogelijkheid tot het meten van de learning outcomes door Impact onderzoek te doen. Hierdoor krijgt de organisatie en de cursist inzicht in de ontwikkeling van de leerdoelen en het werkgedrag wat als input voor ontwikkelgesprekken kan dienen voor individu en managers.

Your Professionals onderscheidt zich door DRIVE-methodiek als kompas, ondernemerschap als kernwaarde, maatwerk als standaard, en diepe marktkennis in specialistische domeinen. Leren, opleiden en coachen zit verankerd in hun organisatie. Inhoudelijk werken de trainingen met real casuïstiek: de cursisten nemen hun persoonlijke vraagstuk mee en kunnen hierdoor direct de transfer van de theorie en oefeningen maken naar hun eigen werkvloer.

Kwaliteit

Your Professionals is voortdurend bezig met het ontwikkelen en professionaliseren van de organisatie. Your Professionals heeft een eigen Learning Experience, waar de Your Professional Academy online materiaal, communicatie en inschrijvingen mogelijk maakt. Vanuit evaluaties werkt men zelf de online omgeving bij. De technische kant van de online omgeving wordt verzorgd door de hosting LE partij. Mochten er technische storingen optreden dan worden deze binnen 24 uur worden opgelost. Men investeert o.a. in moderne flexibele leeroplossingen, zoals een eigen podcast omgeving en volledig meerdere online toepassingen in combinatie met AI.

Trainers worden bij Your Professionals geselecteerd op kwalificaties, certificeringen en ervaring. Er is een eerste online kennismaking en bij interesse een fysieke doorstart. Als daarna van beide kanten interesse is, wordt er gevraagd een korte demo training of coach gesprek te verzorgen. Bij het inwerken van nieuwe trainers zorgt de L&D afdeling voor een onboarding over visie, systemen, processen en verwachtingen qua samenwerking, waarbij beide partijen in gesprek blijven vooraf, tijdens en na trajecten waarbij trainers, coaches worden ingezet. Verdere professionalisering van trainers vindt plaats door het volgen van opleidingen, bv NLP, kennis sessies, netwerkbijeenkomsten, die Your Professionals zelf organiseert of waar de trainer coach zich voor kan opgeven. Freelancers dragen zelf zorg voor kennis- en certificerings updates. Hierover blijft Your Professionals met hun in gesprek, bijvoorbeeld over verwachte Microsoft Certified trainer licenties.

Opleidingen, trainingen en opleidingsmateriaal wordt ontwikkeld en onderhouden door L&D Consultancy (L&D experts trainers, coaches en partnerships). Er wordt gewerkt met geaccrediteerde organisaties, welke beschermde materialen en examens uitgeven, waardoor de kwaliteit wordt bewaakt.

Voor terugkoppeling naar opdrachtgevers is een intensieve cyclus ingeregeld. Er wordt tussentijds geëvalueerd, na afloop geëvalueerd via mail, telefoon en fysieke werkbezoeken. Alle feedback wordt serieus genomen. Your Professionals kijkt naar het proces en stelt bij waar nodig. Ze laten de klanten en opdrachtgevers weten, wat er met de feedback en/of klachten gedaan is, zodat we de cyclus zorgvuldig wordt afgerond.

Continuïteit

L&D doet elk jaar marktonderzoek samen met de marketing afdeling (L&D heeft een onderzoeker in het team) en volgt publicaties over organisatie ontwikkelingen, HR trends en markt conjunctuur. L&D ziet veel kansen in de markt die de komende periode voor Your Professionals van (grote) betekenis kunnen zijn: bedrijven willen namelijk graag hun potentieel behouden en hierbij zijn gelukkige, competente medewerkers essentieel. Dat betekent dat er veel vraag is naar het ontwikkelen van alle lagen in organisaties en het verder optimaliseren van processen met accent op vitaliteit, wellbeing, skills gap, vermindering van verspillingen in processen.

Met ruim zeventien jaar ervaring weet Your Professional als geen ander hoe ze deze ontwikkeling duurzaam én meetbaar kunnen maken. Daarnaast bouwt de organisatie aan een sterk netwerk van professionals waarin coaching, kennisdeling en onderlinge verbinding centraal staan — een ecosysteem waarin mensen samen groeien. Trainers en coaches zijn gecertificeerd en werken ook als consultants in het werkveld, waardoor ze dicht bij de praktijk staan en trends in de markt zien en kunnen vertalen naar de casuïstiek.

Your Professionals onderhoudt de relatie met hun klanten via nieuwsbrieven, social media, LinkedIn, Advertenties, Naslagwerk, Kennisartikelen en binnenkort ook door het opnemen van podcasts.

Nieuwe klanten en opdrachten worden veelal verworven via bestaande klanten, de consultants en L&D krijgt via de website aanvragen binnen. Met de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, en de goede resultaten van het door Cedeo uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek, is de continuïteit van Your Professionals voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Leren bij Your Professionals betekent meer dan alleen kennis opdoen; het draait om continu ontwikkelen, inspireren en presteren op het hoogste niveau, waarbij er wordt uitgaan van ieders persoonlijke kracht en mogelijkheden (inclusie). De organisatie biedt een future-proof dynamisch leer-ecosysteem waarin interactie, flexibiliteit en praktijkgericht leren, de basis vormen. Daarbij ligt er een focus op het versterken van zowel professionele skills als persoonlijke groei en welzijn en wordt er altijd gewerkt met geaccrediteerde trainers, internationale certificeringen en gespecialiseerde partners om de hoogste standaard in L&D te waarborgen. Your Professionals creëert een cultuur waarin vitaliteit, effectiviteit en efficiëntie centraal staan. Het resultaat? Een krachtige synergie waarin groei, geluk en high-performance elkaar versterken en organisaties en medewerkers wederzijds van onschatbare waarde zijn. Your Professionals gelooft dat de kracht van een organisatie ligt in de capaciteiten en het welzijn van haar medewerkers. Daarom ziet het Learning & Development (L&D) niet als een bijkomstigheid, maar als een essentiële pijler van elke succesvolle bedrijfsstrategie.

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