

Klanttevredenheidsonderzoek

RINO amsterdam

12-05-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van RINO amsterdam 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.....	6
BEZOEKVERSLAG	10
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				70%	30%
Opleidingsprogramma			10%	90%	
Uitvoering				90%	10%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie			10%	90%	
Relatiebeheer②				30%	
Prijs-kwaliteitverhouding③				20%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier een mening over
- ③ Niet alle referenten hebben zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar de maatwerktrajecten van RINO amsterdam namen tien referenten deel. Sommigen hadden al eerder met RINO samengewerkt, anderen kwamen via positieve ervaringen van collega's of aanbevelingen uit hun netwerk in contact met de organisatie. De eerste kennismaking wordt door alle deelnemers aan dit onderzoek als professioneel en prettig ervaren. De inventarisatiegesprekken voorafgaand aan de training vormen volgens de referenten een sterk onderdeel van het traject. Zij geven aan dat RINO amsterdam echt de tijd neemt om mee te denken over inhoud, vorm en leerdoelen. "Het voelde als een gezamenlijke zoektocht naar wat het beste past bij onze organisatie. Dat gaf direct vertrouwen," aldus een van de respondenten. Ook de manier waarop verwachtingen worden afgestemd, het programma wordt opgebouwd en communicatie verloopt, wordt zeer gewaardeerd. De planning, bereikbaarheid en duidelijkheid in het proces worden veelvuldig genoemd als pluspunten. "Je merkt dat ze gewend zijn om maatwerk te leveren - het proces liep soepel en voelde persoonlijk," vertelt een andere referent. Kortom, het voortraject bij de incompany-trainingen wordt als zorgvuldig, betrokken en professioneel ervaren.

Opleidingsprogramma

De referenten zijn over het algemeen positief over hoe RINO amsterdam het opleidingsprogramma vormgeeft. Ze waarderen vooral dat er écht samen wordt gebouwd aan de inhoud. In plaats van een standaardaanpak is er veel ruimte voor eigen inbreng. “Ze luisterden goed naar onze wensen en kwamen met een voorstel dat al verrassend goed aansloot. De paar dingen die we nog wilden aanpassen, waren zo geregeld,” aldus een van de deelnemers. De samenwerking met RINO amsterdam wordt omschreven als prettig en professioneel. Er is vanaf het begin duidelijkheid over doelen, planning en aanpak. “De opzet was helder en er werden geen loze beloftes gedaan. Dat gaf meteen vertrouwen,” zegt een ander. Ook over de praktische kant is men tevreden: de communicatie verloopt soepel en afspraken worden nagekomen. Die combinatie van meedenken, helderheid en flexibiliteit maakt dat opdrachtgevers het programma als degelijk én passend ervaren. Het resultaat is een training die echt werkt voor de doelgroep en meteen toepasbaar is in de praktijk. De enige referent die hier een neutrale score geeft, vindt dat hij lang moest wachten op de offerte.

Uitvoering

De uitvoering van de maatwerktrainingen door RINO amsterdam wordt door de referenten als zorgvuldig en professioneel ervaren. De opbouw van de bijeenkomsten zit logisch in elkaar en sluit goed aan bij wat deelnemers in de praktijk nodig hebben. Wat opvalt, is de variatie in werkvormen en de ruimte voor eigen casuïstiek. Een van de deelnemers zegt daarover: “Het was prettig dat we direct konden werken met voorbeelden uit onze eigen werksituatie. Dat maakte het veel relevanter en concreter.” Ook de afwisseling tussen inhoudelijke verdieping en praktische toepassing wordt als sterk punt genoemd. Referenten geven aan dat de bijeenkomsten niet alleen informatief zijn, maar ook uitnodigen tot reflectie en uitwisseling met collega's. “Er zat een goede structuur in, maar het voelde nooit star. We konden echt de diepte in als dat nodig was,” aldus een referent. Deelnemers waarderen bovendien dat er tijdens het traject ruimte blijft voor bijsturing. Als er iets moest worden aangepast, gebeurde dat snel en in goed overleg. Deze flexibiliteit draagt bij aan het gevoel dat het traject echt aansluit op hun organisatie. Al met al ervaren referenten de uitvoering als soepel, goed georganiseerd en inhoudelijk relevant.

Opleiders

De trainers van RINO amsterdam krijgen veel waardering van de referenten. Wat vooral opvalt, is dat zij niet alleen inhoudelijk sterk zijn, maar ook goed weten aan te sluiten bij de dagelijkse praktijk van de deelnemers. “Ze hadden snel door wat er bij ons speelde en speelden daar heel natuurlijk op in,” vertelt een van de geïnterviewden. Meerdere referenten geven aan dat de trainers een prettige balans weten te vinden tussen deskundigheid en toegankelijkheid. Er wordt bijvoorbeeld genoemd dat zij ingewikkelde onderwerpen op een heldere manier kunnen uitleggen, zonder het simplistisch te maken. “Ik had echt het gevoel dat ze wisten waar ze het over hadden, maar het bleef wel begrijpelijk en toepasbaar,” aldus een deelnemer. Daarnaast wordt de manier waarop de trainers met de groep omgaan vaak genoemd. Ze creëren een veilige en open sfeer waarin iedereen makkelijk mee durft te doen en vragen durft te stellen. Volgens de referenten draagt dat sterk bij aan de effectiviteit van de training.

Trainingsmateriaal

De referenten aan dit onderzoek zijn overwegend positief over het gebruikte lesmateriaal. Wat vooral opvalt, is de manier waarop het materiaal is toegesneden op de specifieke situatie van de organisatie. “Het was duidelijk dat er is gekeken naar wat voor óns werkt - geen standaard mapje, maar echt afgestemd op onze praktijk,” aldus een referent. Het materiaal varieerde van interactieve werkvormen tot praktijkgerichte opdrachten en overzichtelijke hand-outs. Veel deelnemers vonden het prettig dat het materiaal tijdens de bijeenkomsten direct werd toegepast, waardoor het niet op zichzelf stond. Een van hen merkte op: “De opdrachten waren niet alleen leerzaam, maar leverden ons ook concrete input op voor het werk. We hebben er nog steeds iets aan.” Daarnaast wordt het als een pluspunt gezien dat het materiaal digitaal beschikbaar werd gesteld. Dit maakte het makkelijk toegankelijk voor grotere teams of om achteraf nog eens iets terug te zoeken. De combinatie van maatwerk, bruikbaarheid en directe toepasbaarheid maakt dat referenten het trainingsmateriaal ervaren als een waardevolle ondersteuning van het leertraject.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

De referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop RINO amsterdam het natraject invult. Bij een aantal organisaties vindt na afloop een evaluatiegesprek plaats met de contactpersoon van RINO. "We nemen dan samen de ervaringen van de deelnemers door en kijken of de leerdoelen zijn behaald. Dat is niet alleen leerzaam, maar helpt ook om gericht verder te kijken naar eventuele vervolgstappen," aldus een referent. De referenten waarderen vooral de open houding van RINO amsterdam in deze fase. Feedback wordt serieus genomen en besproken, met oog voor verbetering. Deze zorgvuldige afronding zorgt ervoor dat het traject niet alleen goed wordt afgesloten, maar ook een stevige basis biedt voor mogelijke vervolgtrajecten.

Organisatie en Administratie

Verreweg de meeste referenten spreken hun waardering uit voor de manier waarop RINO amsterdam de organisatorische en administratieve kant van de maatwerktrajecten verzorgt. De communicatie wordt als duidelijk en prettig ervaren, met tijdige updates en heldere afspraken. Een van de geïnterviewden zegt daarover: "Vanaf het eerste contact liep alles gestructureerd. Je merkt dat er iemand tegenover je zit die precies weet wat er moet gebeuren." Aanmeldingen, praktische informatie en benodigde documenten worden zonder gedoe geregeld, wat volgens de referenten vertrouwen geeft in de samenwerking. "We hoefden nergens achteraan te gaan. Als er iets geregeld moest worden, kregen we snel een reactie en was het zo opgelost," aldus een andere referent. Hoewel één deelnemer aangaf dat de responstijd op een enkel moment iets vlotter had gekund, zijn de overige reacties positief.

Relatiebeheer

Er zijn maar drie referenten die iets kunnen zeggen over het relatiebeheer. Het relatiebeheer van RINO amsterdam wordt door deze referenten als prettig en professioneel ervaren. Het contact verloopt soepel en persoonlijk, met duidelijke communicatie en aandacht voor de wensen van de opdrachtgever. Een van de referenten zegt: "Het contact was altijd goed en er werd echt geluisterd naar onze wensen. Je voelt dat ze investeren in een lange termijnrelatie." De betrokkenheid en continuïteit in het contact worden als waardevolle meerwaarde gezien.

Prijs-kwaliteitverhouding

Ook over dit onderdeel hebben niet alle referenten een oordeel, zeven referenten hebben geen zicht op de prijs. De referenten die hier wél iets over kunnen zeggen, zijn unaniem positief over de prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerktrajecten van RINO amsterdam. Zij vinden de tarieven passend bij het geboden niveau en de zorgvuldige aanpak. Een van hen merkt op: "Je krijgt echt waar voor je geld. De inhoud, de organisatie en de afstemming op onze praktijk maken het elke euro waard." De combinatie van maatwerk, deskundigheid en professionele uitvoering wordt gezien als een goede investering.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

RINO amsterdam laat in dit onderzoek zien dat het maatwerktrajecten met zorg, deskundigheid en betrokkenheid vormgeeft. De referenten ervaren de samenwerking als professioneel en constructief, met veel aandacht voor afstemming, kwaliteit en toepasbaarheid in de praktijk. De opbouw van de trainingen, de inzet van kundige opleiders en de flexibiliteit in uitvoering worden nadrukkelijk gewaardeerd. Ook de administratieve ondersteuning en het natraject laten een goede indruk achter. Tegelijkertijd zien enkele referenten ruimte voor verbetering in de snelheid van offerteafhandeling en de reactiesnelheid bij administratieve taken. Deze aandachtspunten doen echter geen afbreuk aan het overwegend positieve beeld. RINO amsterdam wordt gezien als een betrouwbare en deskundige partner, die maatwerktrajecten aanbiedt die inhoudelijk sterk zijn én aansluiten bij de dagelijkse praktijk van organisaties. Alle referenten geven dan ook aan dat ze RINO amsterdam zouden aanbevelen bij anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering			20%	80%	
Opleiders				100%	
Trainingsmateriaal			10%	90%	
Accommodatie			10%	90%	
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer			30%	70%	
Prijs-kwaliteitverhouding②				40%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal opleidingen/trainingen die zijn georganiseerd door RINO amsterdam hebben tien referenten deelgenomen. Zij hebben in de afgelopen periode allemaal deelgenomen aan een training die is georganiseerd door RINO amsterdam. Veruit de meeste deelnemers zijn via hun werkgever bij RINO amsterdam terechtgekomen, vaak omdat hun organisatie al eerder trainingen bij hen afneemt. Een enkele referent koos zelf bewust voor RINO amsterdam: "Ik hoorde goede verhalen van een vriendin die werkzaam is in hetzelfde vakgebied. Dus toen ik zelf behoefte had aan scholing, heb ik met mijn werkgever overlegd en mocht ik deze training gaan volgen." De referenten zijn unaniem tevreden over het voortraject. Het aanmelden verloopt soepel en zonder gedoe. Ook de informatievoorziening voorafgaand aan de training wordt als helder en tijdig ervaren. De deelnemers geven aan dat ze ruim op tijd inzicht kregen in de trainingsdata en -tijden, waardoor ze dit goed konden inplannen. Daarnaast wordt de communicatie vanuit RINO amsterdam als vriendelijk en behulpzaam omschreven. "Alles was vooraf duidelijk en goed geregeld, ik kon met een gerust gevoel aan de training beginnen," aldus een deelnemer. Dit alles zorgt ervoor dat deelnemers het voortraject als professioneel en goed georganiseerd ervaren.

Opleidingsprogramma

De geïnterviewde deelnemers zijn positief over het opleidingsprogramma van RINO amsterdam. Zij ervaren het aanbod als relevant en goed afgestemd op de praktijk. De informatievoorziening via de website wordt als compleet en overzichtelijk omschreven. De meeste referenten vonden hier eenvoudig wat ze nodig hadden, van inhoudelijke informatie tot praktische details. Bovendien is RINO amsterdam goed bereikbaar voor aanvullende vragen; deelnemers waarderen de snelle en duidelijke communicatie. Een enkele referent is zelfs zeer tevreden over dit onderdeel en benadrukt de professionele aanpak: “Ik vond het prettig dat ik vooraf al precies wist wat ik kon verwachten. De informatie klopte en als ik een vraag had, kreeg ik snel en vriendelijk antwoord.” De combinatie van een overzichtelijke website, heldere communicatie en een inhoudelijk sterk programma zorgt ervoor dat deelnemers met vertrouwen en motivatie aan hun training beginnen. Het opleidingsprogramma wordt daarmee gezien als een solide startpunt voor verdere professionele ontwikkeling.

Uitvoering

De manier waarop RINO amsterdam de trainingen uitvoert, wordt door tachtig procent van de ondervraagde referenten positief beoordeeld. Zij geven aan dat de trainingen goed aansluiten bij hun verwachtingen en waarderen vooral de afwisseling tussen theorie en praktijk. De praktijkgerichte opzet, met veel ruimte voor casuïstiek uit de eigen werkcontext, wordt als bijzonder waardevol ervaren. Een deelnemer zegt daarover: “Het werkte goed dat we met eigen casussen aan de slag gingen, dat maakte het meteen toepasbaar in mijn werk.” Ook de opbouw van de trainingen en de manier waarop de trainers de stof overbrengen, worden positief genoemd. “De afwisseling tussen uitleg en oefenen hield de training levendig en zorgde ervoor dat ik de stof snel begreep,” aldus een andere referent. Twintig procent van de deelnemers gaf een neutrale score. Deze referenten hadden wat meer diepgang verwacht in de behandelde onderwerpen. Een van hen licht toe: “Misschien kwam het door de groep, er zaten veel jonge mensen in met weinig ervaring. Dat beïnvloedde denk ik het niveau.” Ondanks deze kanttekening blijkt uit de reacties dat de uitvoering door RINO amsterdam in de meeste gevallen goed aansluit bij de leerbehoeften van de deelnemers.

Opleiders

Over de docenten die de trainingen verzorgen van RINO amsterdam is onder alle referenten louter tevredenheid. De deelnemers omschrijven de docenten als enthousiast, deskundig en professioneel. Zij waarderen niet alleen de inhoudelijke kennis van de trainers, maar ook hun vermogen om theorie op een toegankelijke en praktijkgerichte manier over te brengen. Een van de referenten merkt op: “De docent wist duidelijk waar hij het over had en kon goed schakelen tussen theorie en praktijk. Dat maakte het voor mij heel leerzaam.” Ook de houding van de docenten wordt als prettig ervaren. Ze zijn benaderbaar, luisteren goed en creëren een open leerklimaat waarin ruimte is voor vragen en discussie. “Je merkte dat de docent ervaring had in het werkveld en echt begreep waar wij tegenaan lopen,” aldus een andere deelnemer.

Trainingsmateriaal

De meeste referenten zijn tevreden over het trainingsmateriaal dat door RINO amsterdam wordt aangeboden. Zij geven aan dat het materiaal goed aansluit bij de inhoud van de training en ondersteunend is aan het leerproces. Er wordt gewerkt met boeken als basis, aangevuld met duidelijke presentatiesheets en relevante links naar aanvullende informatie. Deze combinatie wordt als prettig en afwisselend ervaren. Een van de deelnemers zegt hierover: “De sheets waren helder en de extra links gaven verdieping. Ik kon thuis makkelijk dingen teruglezen of verder uitpluizen.” Ook de gekozen boeken worden over het algemeen gewaardeerd, vooral als naslagwerk. “Fijn dat er een boek werd gebruikt dat ik ook na de training nog kan gebruiken in mijn werk,” aldus een andere referent. Een deelnemer gaf een neutrale score. Deze referent vond het jammer dat het aangeschafte boek tijdens de training nauwelijks aan bod kwam: “Het voelde alsof ik dat boek voor niks had gekocht.” Desondanks blijkt uit verreweg de meeste reacties dat het trainingsmateriaal als inhoudelijk waardevol en goed bruikbaar wordt ervaren binnen én buiten de training.

Accommodatie

De meeste referenten zijn tevreden over de accommodatie van RINO amsterdam. De trainingslocatie, midden in de stad, wordt omschreven als levendig en inspirerend. De ligging in het centrum draagt volgens velen bij aan een bruisende sfeer. Bovendien is de locatie goed bereikbaar met het openbaar vervoer, wat door de meeste deelnemers als een groot voordeel wordt gezien. Een van de referenten zegt hierover: "Ideaal dat je gewoon met de tram of trein kunt komen, dat maakt het laagdrempelig." Wel merken sommige deelnemers op dat het met de auto lastiger bereikbaar is en dat het in de omgeving erg druk kan zijn. De ruimtes zelf worden als prettig ervaren: ze zijn ruim genoeg, goed ingericht en voorzien van alles wat nodig is tijdens een cursus of training. Een deelnemer licht toe: "De locatie is professioneel ingericht, met goede faciliteiten en voldoende ruimte om ook even rustig te werken of pauze te nemen." Eén referent gaf een neutrale score, met als reden: "Voor mij had het niet per se in het centrum gehoeven, een rustigere plek aan de rand van de stad had ik fijner gevonden."

Natraject

Bij het natraject wordt onder meer gekeken naar de afronding van de training en wat deelnemers hiervan meenemen in de praktijk. Alle referenten zijn hierover tevreden. Ze geven aan dat de trainingen goed aansluiten bij hun werk en dat de opgedane kennis en vaardigheden direct toepasbaar zijn. "Doordat we tijdens de training al met eigen casussen werkten, kon ik de inzichten daarna meteen gebruiken in mijn dagelijkse praktijk," aldus een van de deelnemers. Ook het afrondende proces wordt als prettig ervaren. De meeste referenten noemen de evaluatieformulieren die zij na afloop invullen, en waarderen het dat RINO amsterdam actief om hun mening vraagt. "Je merkt dat feedback hier serieus wordt genomen. Dat geeft het gevoel dat je echt bijdraagt aan verbetering," vertelt een ander. Na afloop ontvangen veel deelnemers een certificaat, waarop ook de behaalde accreditatiepunten staan vermeld. Dit wordt gezien als een duidelijke en waardevolle afsluiting van het leertraject. Al met al kijken de referenten met een goed gevoel terug op het natraject.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie rondom de trainingen van RINO amsterdam worden door alle referenten positief beoordeeld. De communicatie is duidelijk, de administratie verloopt soepel en deelnemers weten precies waar ze aan toe zijn. RINO amsterdam wordt door de referenten omschreven als een professionele organisatie die de zaken goed op orde heeft. Een van de deelnemers zegt daarover: "Alles was van begin tot eind goed geregeld: heldere mails, duidelijke informatie en snelle reacties op vragen." Ook de planning en praktische afhandeling rondom aanmeldingen, roosters en certificaten verlopen volgens de deelnemers zonder problemen. Administratieve vragen worden snel en adequaat beantwoord, wat als erg prettig wordt ervaren. "Je merkt dat er ervaring zit achter de schermen. Ik hoefde nergens achteraan te bellen of te mailen, alles klopte gewoon," aldus een andere referent.

Relatiebeheer

De meeste referenten zijn positief over het relatiebeheer van RINO amsterdam. Zij ervaren het contact met de organisatie als prettig en professioneel. Er is regelmatig communicatie rondom de trainingen en deelnemers voelen zich gezien en serieus genomen. RINO amsterdam wordt gewaardeerd om de persoonlijke benadering en de open houding naar feedback. Een tevreden referent zegt daarover: "Ik kreeg niet alleen praktische informatie, maar ook een vriendelijke benadering. Het voelde niet alsof ik zomaar een deelnemer was, maar echt als iemand waarmee ze een duurzame relatie willen opbouwen." Toch zien enkele referenten nog ruimte voor verbetering. Drie deelnemers gaven een neutrale score op dit onderdeel. Zij zouden graag meer structureel contact zien ná afloop van de training, bijvoorbeeld in de vorm van updates over nieuwe trainingen, netwerkbijeenkomsten of terugkomdagen. Een van hen merkt op: "De training was goed, maar daarna hoor je eigenlijk niets meer. RINO zou daar meer in kunnen investeren, zeker richting oud-deelnemers."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen bij RINO amsterdam kunnen niet alle referenten een oordeel vellen. Ongeveer de helft geeft aan hier geen zicht op te hebben, omdat de betaling volledig via de werkgever verloopt. De overige referenten zijn positief en vinden de prijs in verhouding tot de geboden kwaliteit passend. Ze noemen de trainingen inhoudelijk sterk, goed georganiseerd en praktisch toepasbaar. Dit maakt de investering volgens hen de moeite waard. Een deelnemer verwoordt het als volgt: "Ik weet niet precies wat het gekost heeft, maar op basis van de inhoud, de docent en de manier waarop alles geregeld was, vind ik het absoluut een waardevolle training." Al met al lijkt de prijs-kwaliteitverhouding voor degenen die hierover kunnen oordelen in orde, met waardering voor het niveau en de praktische meerwaarde van de trainingen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De tien referenten die deelnamen aan dit onderzoek zijn over het geheel genomen positief over de trainingen van RINO amsterdam. De organisatie wordt als professioneel en betrouwbaar ervaren, met duidelijke communicatie en een soepel verlopend voortraject. Het opleidingsprogramma sluit goed aan bij de praktijk en wordt ondersteund door deskundige en enthousiaste docenten. Ook de afwisseling tussen theorie en praktijk wordt gewaardeerd, evenals het gebruik van eigen casuïstiek. Trainingsmateriaal, locatie en het natraject worden overwegend positief beoordeeld, met name vanwege de toepasbaarheid en de zorgvuldige afronding. Tegelijkertijd komen er enkele aandachtspunten naar voren. Zo zouden sommige deelnemers graag iets meer verdieping zien in de inhoud, onafhankelijk van de samenstelling van de groep. Ook het relatiebeheer na afloop van de training kan volgens een aantal referenten verder worden ontwikkeld, bijvoorbeeld via terugkomdagen of het delen van nieuwe opleidingsmogelijkheden. Tot slot bleek dat niet alle aangeschafte materialen in de training werden gebruikt, wat bij een enkele deelnemer leidde tot gemengde reacties. Al met al blijkt RINO amsterdam een solide en gewaardeerde opleidingspartner, met oog voor inhoud, organisatie en de behoeften van de deelnemers.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met RINO amsterdam op 12-05-2025.

Algemeen

RINO amsterdam is een toonaangevend opleidingsinstituut voor professionals in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en verwante vakgebieden. Sinds 1986 biedt RINO een breed en actueel aanbod van opleidingen, cursussen en workshops. Deze worden verzorgd door ervaren professionals uit de praktijk en de wetenschap. Deelnemers zijn onder meer gezondheidszorgpsychologen, psychotherapeuten, klinisch psychologen, psychiaters, verpleegkundigen, vaktherapeuten en psychosociale hulpverleners. Ook professionals uit aangrenzende sectoren, zoals maatschappelijk werkers, huisartsen en arbo-psychologen, vinden bij RINO amsterdam passende scholing. Het instituut verzorgt zowel BIG-opleidingen als nascholingstrajecten. De BIG-opleidingen leiden op tot onder andere gezondheidszorgpsycholoog, psychotherapeut, klinisch psycholoog en orthopedagoog-generalist. Theorie en praktijk gaan hierbij hand in hand, met stages in erkende instellingen onder professionele supervisie. Daarnaast biedt RINO kortdurende nascholingscursussen, verdiepende opleidingen en thematische evenementen, afgestemd op actuele ontwikkelingen in het werkveld - zoals systeemtherapie, lichaamsgerichte psychologie en jeugd- en gezinszorg. Met haar uitgebreide aanbod en focus op kwaliteit draagt RINO amsterdam bij aan de professionele ontwikkeling van hulpverleners en de verbetering van de geestelijke gezondheidszorg in Nederland. Het gesprek met Pieter Hageman, Karin Hendriks en Laura van der Parre vond plaats op het kantoor van RINO amsterdam.

Kwaliteit

RINO amsterdam waarborgt de kwaliteit van haar opleidingen en cursussen door nauw samen te werken met beroepsverenigingen, onderwijskundigen en inhoudelijke experts. Opleidingen worden ontwikkeld op basis van actuele inzichten en afgestemd op de eisen van het werkveld. De programma's zijn gebaseerd op evidence based behandelplannen en diagnostiek, wat zorgt voor een stevig fundament in wetenschap en praktijk. Een belangrijke kracht van RINO amsterdam is de brede en deskundige docentenpool van ruim 600 professionals, die allen werkzaam zijn in de praktijk. Hierdoor sluiten de opleidingen goed aan op actuele thema's en ontwikkelingen binnen de geestelijke gezondheidszorg. Alle opleidingen zijn geaccrediteerd, wat de kwaliteit en professionaliteit van het aanbod onderstreept. Bij incompanytrajecten is er direct contact tussen de opleidingsmanager en de opdrachtgever. In nauw overleg wordt het scholingstraject afgestemd op de specifieke wensen en behoeften van de organisatie. Zo zorgt RINO amsterdam ervoor dat haar opleidingen niet alleen inhoudelijk sterk zijn, maar ook direct toepasbaar in de dagelijkse praktijk.

Continuïteit

RINO amsterdam investeert voortdurend in de kwaliteit en continuïteit van haar opleidingsaanbod. Evaluaties vormen een vast onderdeel van elk programma en leveren waardevolle inzichten op over de inhoud, opzet en uitvoering. Op basis van deze feedback, in combinatie met signalen uit het werkveld en actuele ontwikkelingen binnen de geestelijke gezondheidszorg, worden bestaande programma's aangescherpt en nieuwe opleidingen ontwikkeld. Innovatie speelt daarbij een centrale rol. Zo zet RINO amsterdam steeds vaker in op blended learning: een combinatie van e-learning en fysieke bijeenkomsten. Dit biedt meer flexibiliteit en maakt het mogelijk om het startniveau van deelnemers beter op één lijn te brengen. Door deze aanpak ontstaat een gelijkwaardigere basis voor verdieping en interactie tijdens de bijeenkomsten. Met deze continue cyclus van evalueren, ontwikkelen en vernieuwen blijft RINO amsterdam inspelen op de veranderende behoeften van professionals én de dynamiek van het vakgebied.

Bedrijfsgerichtheid

RINO amsterdam is sterk geworteld in de praktijk en werkt nauw samen met het werkveld en beroepsverenigingen. Door deze intensieve contacten sluit het opleidingsaanbod naadloos aan op de behoeften van professionals en organisaties in de geestelijke gezondheidszorg. Ook de meer dan 600 docenten van RINO amsterdam zijn actief in de praktijk, waardoor zij actuele kennis en casuïstiek direct meenemen in hun onderwijs. Deze praktijkgerichte aanpak zorgt ervoor dat opleidingen en cursussen direct toepasbaar zijn en bijdragen aan de dagelijkse beroepsuitoefening. Of het nu gaat om BIG-opleidingen, nascholing of incompanytrajecten: RINO denkt mee met de inhoud én de context waarin professionals werken. Zo blijft het aanbod relevant, effectief en stevig verankerd in de realiteit van het werkveld.

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