

Klanttevredenheidsonderzoek

Berenschot Academy

28-05-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Berenschot Academy 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.....	8
BEZOEKVERSLAG	13
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	15

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%	20%	70%
Opleidingsprogramma②			20%	40%	30%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal③				20%	70%
Accommodatie④					
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer⑤				60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	10%	80%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe
- ③ Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Geen van de referenten geeft een score voor de accommodatie.
- ⑤ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een meerderheid van de geïnterviewden in dit onderzoek naar Berenschot Academy geeft aan dat hun organisatie via een aanbesteding bij de opleidingsaanbieder is terechtgekomen. Anderen kenden het instituut al uit eerdere samenwerkingen of via collega's. Een referent: "In 2020 hadden we al een expert van Berenschot ingehuurd. Daarna is het verder uitgerold." Bij de keuze voor Berenschot speelden het inhoudelijke aanbod en de reputatie van de betrokken adviseurs een rol. Men zegt: "De goede koppeling tussen vaardigheden en de ervaring bij de Rijksoverheid gaf de doorslag", "Berenschot bood een training aan waarin verschillende methodieken aan bod kwamen, precies wat wij zochten" en "Een van hun consultants is verbonden aan de waterschappen. Ik had haar boek gelezen en dat sprak mij aan." Met uitzondering van één neutraal gestemde referent tonen allen zich tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Zij zijn goed te spreken over de afstemming met de opdrachtgever en de aandacht voor maatwerk.

Ook de deelnemers worden in het voortraject betrokken. Enkele reacties: “Er is goed geluisterd naar onze wensen. Er is met de deelnemers besproken wat ze wilden leren”, “Er is uitgebreid geïnformeerd naar onze wensen en gevraagd naar cases.” Er is veel al sprake van onderzoek van stukken vooraf: “De hoofdtrainer heeft de stukken gelezen en gesprekken gevoerd” en “Men heeft zich aan de voorkant goed verdiept in wat er in onze organisatie speelt.” Een referent voegt nog toe: “De schrijfter van het boek, tevens trainer, had veel belangstelling voor onze organisatie. Ze heeft zaken opgevraagd en zich goed ingelezen.” Men is over het algemeen te spreken over de snelheid van handelen en de planning. De neutraal gestemde is een andere mening toegedaan. Hij motiveert zijn score dan ook als volgt: “Ze lieten wat stekken vallen op het gebied van de snelheid van plannen en de intensiteit van de communicatie. Toen iemand met meer senioriteit het overnam, werd dat beter. Dat had iets eerder mogen gebeuren.” Eén geïnterviewde onthoudt zich van het geven van een score, omdat hij onvoldoende zicht heeft op het voortraject.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept bij de meeste geïnterviewden (zeer) tevreden reacties op; er worden twee ‘drieën’ toegekend. Een meerderheid bevestigt desgevraagd dat het programma aansluit bij wat vooraf besproken is, voldoende ruimte biedt voor afstemming en professioneel is uitgewerkt. Enkele reacties: “Het programma klopt met wat ze in werkelijkheid doen. Het is gedetailleerd genoeg”, “De offerte was volledig en transparant, het heeft me voldoende overtuigd om met hen in zee te gaan” en “Alles wat besproken is, is goed opgetekend.” Er is voldoende gelegenheid voor bijstelling van het concept: “We hebben de details in overleg verder ingevuld”, “Als er iets miste, werd dit aangepast” en “We hebben nog even telefonisch contact gehad om het voorstel te finetunen. Alsnog laat het programma genoeg ruimte om ter plekke af te stemmen” De toegekende ‘drieën’ worden als volgt gemotiveerd: “In eerste instantie herkenden we onszelf niet zo goed in het voorstel. De tweede versie was het beter, maar dat had ook meteen gekund” en “Er stond te veel tekst in. Ik ben meer van de staatjes en overzichtelijke aandachtspunten.” Het financiële aspect wordt helder en correct weergegeven. Eén referent kent geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Over de uitvoering is men unaniem positief. De opzet wordt als afwisselend en praktijkgericht ervaren. Er is waardering voor het interactieve karakter, de balans tussen theorie en praktijk en de herkenbaarheid van de inhoud: “Er wordt gewerkt in groepjes en ook daadwerkelijk aan de gang gegaan met het eigen project. Trainers lopen rond, geven uitleg bij dilemma’s en sturen bij”, “De gespreksbegeleiding is goed en er is genoeg ruimte voor kennisoverdracht”, “Theorie wordt aangevuld met praktijkvoorbeelden uit eigen en andere organisaties” en “De trainer vervulde de rol van projecteigenaar, projectleider en projectteam. De deelnemers moesten met hem in onderhandeling. Een meer praktijkgerichte oefening is niet denkbaar.” Meerderen benadrukken het maatwerkgehalte en de mate waarin de trainingen worden afgestemd op de organisatie en de functie van de deelnemers. Men zegt: “Iedere doelgroep krijgt zijn eigen training”, “Op veel onderdelen wordt aan de slag gegaan met hoe dat eruit zou komen te zien bij ons”, “De opdrachten zijn gebaseerd op onze eigen inkoopaspecten van de Rijksoverheid”, “Een groot deel van de training draait om een simulatie en casuïstiek die wij vanuit Den Haag belangrijk vinden.” Verder geeft men aan: “Trainees zijn kritisch. Daar spelen ze goed op in. Ze voegen onze eigen casuïstiek toe Het is echt maatwerk”, “De rollenspellen met acteurs zijn precies op ons afgestemd. Ook bestuurders zitten aan tafel. Het is handig dat Berenschot als extern kan zeggen: ‘Beste burgemeester, u zegt dit nu maar is dit uw rol?’” Daarnaast wordt de vooraf bepaalde inhoud en structuur volgens afspraak aangehouden. Een referent ter illustratie: “Berenschot is flexibel in het meegaan met de groep zonder de grote lijn van afgesproken inhoud en doelstellingen te verliezen.” Er is voldoende gelegenheid voor tussentijdse evaluatie en aanpassing. Een referent: “Als ze merken dat het programma onvoldoende aanspreekt, hebben ze de kwaliteit om het aan te passen.”

Opleiders

De opleiders stemmen alle referenten (zeer) tevreden. Er is waardering voor hun deskundigheid en didactische kwaliteiten: “De trainers zijn inhoudelijk heel sterk”, “Zowel de hoofdtrainer als de ondersteunende trainers zijn heel kundige mensen”, “Ze hebben verstand van zaken en weten het naar de praktijk te vertalen”, “Het zijn vakmensen die goede voorbeelden kunnen geven”, “Hun deskundigheid blijkt alleen al uit de snelheid waarmee ze schakelen bij vragen van deelnemers die net iets buiten de lesstof vallen.” Men looft de docenten ook om hun persoonlijke vaardigheden: “Ik ken de trainers goed. Ze zijn erg geliefd bij de deelnemers”, “Onze mensen zijn erg kritisch. De trainers scoren consistent hoog op persoonlijkheid in de evaluaties”, “Ze zijn enthousiast en weten dit op mensen over te brengen” en “Ze zijn prettig om mee samen te werken. Heel collegiaal.” Ook om hun betrokkenheid en inzet worden de trainers geprezen: “Zetten de extra stap. Als ze er bijvoorbeeld niet helemaal uitkomen bij een cyberonderdeel dan betrekken een collega erbij” en “Ik heb met hen gereisd voor trainingen in het buitenland. Ze blijven in elk land met evenveel enthousiasme hetzelfde verhaal vertellen. Ook al is de training op een exotische plek, ze blijven 's avonds professioneel en bereiden altijd alles netjes voor. Ze leggen de lat hoog voor zichzelf.”

Trainingsmateriaal

Allen die voor het trainingsmateriaal een score geven, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. De inhoudelijke kwaliteit en vormgeving zijn naar wens: “We kregen uitgebreide informatie, met ingevulde formats en goede voorbeelden”, “Het materiaal ziet er goed uit: hand-outs, presentaties, filmpjes en simulaties” en “De syllabus bevat alle PowerPointpresentaties, zowel gedrukt als digitaal. Beide versies zijn keurig verzorgd.” Ook de praktische toepasbaarheid en de geschiktheid als naslagwerk wordend benoemd: “Het boekje met een deel van de presentatie bevat de methodieken en is ook als naslagwerk bruikbaar”, “Ik hoor regelmatig dat het boekje fijn is als naslagwerk” en “Er waren handige kaartjes die je in je tas kunt stoppen als hulpmiddel bij een crisis.” Het materiaal is veelal op maat gemaakt: “Het materiaal is inhoudelijk en qua vorm afgestemd op onze organisatie”, “Het was echt maatwerk: table-top, filmpjes, hand-outs en presentaties”, “Het materiaal is gemaakt voor specifieke rollen die andere organisatie niet kennen” en “Er is zelfs een online module ontwikkeld voor onze inhuurkrachten en een integriteitsgame voor de hele organisatie.” Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Omdat er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van in-company opleidingen, kent geen van de referenten de accommodatie een score toe.

Natraject

Allen kennen het natraject een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. De evaluatie verloopt in vrijwel alle gevallen naar wens. Enkele reacties: “Er wordt per training een deelnemersenquête uitgereikt, maar er is ook evaluatie per lesdag met de coördinatoren van de negen trainingen. We ontvangen kwartaalrapportages van de overkoepelend coördinator”, “De evaluaties worden met ons gedeeld en we worden uitgenodigd voor mondeling overleg” en “De evaluatie vindt plaats via de mail. Onze feedback wordt verwerkt en gebruikt om bij te sturen.” De opvolging is flexibel en op maat. Men geeft aan dat Berenschot actief meedenkt over implementatie en mogelijke vervolgcactiviteiten: “We konden bellen toen we een vervolgfase ingingen. Berenschot keek mee naar de invulling en presenteerde richting de afdelingen”, “Zij stimuleren ons om het zelf voort te zetten. Onze trainers zijn opgeleid en we gaan nu sessies zelfstandig organiseren” en “Inmiddels is ook advies geleverd op basis van een strippenkaart.” De geïnterviewden zijn tevreden over de opbrengst van de opleidingen. Zij merken dat deelnemers concrete handvatten krijgen en zichtbaar stappen zetten in hun ontwikkeling: “Deelnemers hebben echt iets aan de opleidingsdagen. Er worden vaardigheden aangeleerd” en “Onze medewerkers hebben goede handvatten gekregen om meer programmatisch te werken. De training is heel positief ontvangen” en “De kennis wordt verdiept en actueel gehouden. Alles is gedaan wat mogelijk was.” Organisaties zien langdurig effect op strategisch niveau: Er is sprake van inhoudelijke vernieuwing of verbreding als resultaat. Men zegt onder meer: “We hebben nu een groot aantal mensen in de juiste mindset gezet” en “Op de lange termijn blijkt het waardevol bij echte situaties” en “We hebben meer methodieken in onze portefeuille. We hebben een nieuwe basismethodiek gekozen die beter past bij onze organisatie” en “De training heeft ons echt verder geholpen in de aanpak. Er is zeker sprake van meerwaarde.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De bereikbaarheid, het zich houden aan de afspraken en de facturering voldoen aan de verwachtingen: "Als ze zeggen 'we mailen', dan doen ze dat ook", "Het loopt heel soepel. Ze bellen snel en reageren vlot op appjes en mails. De facturering is vlekkeloos", "Er zijn geen problemen met de bereikbaarheid en de facturering. Afspraken worden goed nagekomen" en "Alles wordt keurig geregeld en loopt goed. We hebben nooit vragen." Ook merkt men flexibiliteit en een proactieve houding op: "Een maand geleden hadden wij te weinig deelnemers, en dat terwijl de annuleringstijd gepasseerd was. Het is heel coulant opgelost" en "Ze zitten altijd achter zaken aan. Als er wijzigingen aankomen of als contracten of betalingen verlopen, krijgen we altijd een melding. Dit geeft vertrouwen."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer roept uitsluitend goedkeurende reacties op. Het contact met de vaste contactpersoon wordt omschreven als prettig, laagdrempelig en correct. Men is te spreken over de proactieve en tegelijkertijd gepast terughoudende houding van Berenschot: "Ze staan altijd open voor contact en doen regelmatig navraag naar je situatie", "De bereidheid om elkaar te spreken is groot", "Ze vragen proactief of we weer een nieuwe groep willen, maar als ik zeg dat we wachten, is dat ook prima" en "Ik ben stiekem blij dat ik niet veel mails en nieuwsbrieven van hen krijg." Tot slot noemt een referent expliciet de kwaliteit van het contact: "Het is best apart dat Berenschot zo'n grote naam heeft, maar het contact toch heel gelijkwaardig is. Ze komen niet vertellen hoe het moet, maar vragen waar je als organisatie behoefte aan hebt." Eén referent heeft onvoldoende zicht op het relatiebeheer om er een score voor te kunnen geven.

Prijs-kwaliteitverhouding

Afgezien van één referent die een score drie toekent, zijn allen (zeer) tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. De prijs wordt doorgaans als marktconform beoordeeld, of zelfs als gunstig ten opzichte van de geboden kwaliteit: "Als we de totaalofferte omrekenen naar uurtarief, valt het goed uit" en "De prijs-kwaliteitverhouding is zeker marktconform." Sommigen geven aan dat Berenschot niet de goedkoopste partij is, maar dat de kwaliteit dit rechtvaardigt: "De prijs is niet laag, maar de kwaliteit is ermee in overeenstemming" en "Het is niet goedkoop, maar zodra kwaliteit in beeld komt, betaalt het zich terug." Meerderen benoemen onderhandelingsruimte of flexibiliteit in de prijsstelling. Iemand zegt: "Ik probeer altijd wat vanaf te kletsen. Meestal lukt dat ook wel, of we krijgen iets gratis erbij." De referent die een score drie geeft, noemt het tarief stevig: "De prijs op zich is goed, maar we moeten soms het gesprek aangaan dat iets te duur is. Het is kwalitatief goed, maar kostbaar, dus moet wel maatwerk zijn. Je moet continu nadenken waar je hen voor inzet."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten (zeer) tevreden over de maatwerkopleidingen van Berenschot. Zij prijzen het instituut om de inhoudelijke kwaliteit en de deskundigheid van de trainers: "De trainers weten goed wat er speelt. Het is actueel en professioneel" en "Berenschot beschikt over plenty kennis en kunde: je weet dat als je hen iets vraagt, het kwalitatief goed is." Ook de contextgerichtheid en het maatwerk worden veelvuldig genoemd: "Onze specifieke context is goed meegenomen in de training" en "Ze blijven aangesloten bij waar wij als organisatie staan in onze ontwikkeling. Ik verras hen maar zelden." Anderen benadrukken de kwaliteit van de samenwerking: "Het contact is laagdrempelig, ze weten met wie ze praten" en "Ze zijn fijn om mee samen te werken en de resultaten zijn ernaar." Ook merkt iemand op: "Ze hebben ervaring binnen de publieke sector en denken mee over wat er speelt." Daarnaast wordt de zorgvuldigheid in het hele proces gewaardeerd: "De overall kwaliteit is goed: de zorgvuldigheid, het afspraken nakomen, de kwaliteit van materialen en de trainers" en "We zijn erg tevreden over het hele proces, van intake tot eindevaluatie."

Een aantal geïnterviewden signaleert het digitale aspect en de capaciteit als mogelijke aandachtspunten. “Wij willen vaardigheidstrainingen digitaal aanbieden. Berenschot is gespitst op fysieke trainingen en vindt het nog moeilijk om dat om te zetten naar online”, “Ze zijn heel druk, dus als je ze nodig hebt moet je er vlot bij zijn, als je de bekende gezichten wilt hebben” en “Soms zijn ze zo bezet dat het de tijdigheid van de communicatie in de weg staat. Misschien moeten ze duidelijker kiezen welke opdrachten ze aannemen.” Ook het continuïteitsvraagstuk komt aan de orde: “De hoofdtrainer is 70 jaar.” Tot slot merkt een referent op: “De theorie is best wel veel om snel te verwerken. Misschien moet het wat puntiger.” Allen bevelen de maatwerkopleidingen van Berenschot zonder voorbehoud aan. Eén van hen zegt: “Ik heb hen al aanbevolen bij zeker vijf organisaties.” Anderen noemen specifiek voorbeelden zoals: “De gemeente Delft heeft op mijn advies eenzelfde soort traject als bij hen afgenomen als wat ze voor ons hebben gedaan.”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma			10%	50%	40%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			10%	40%	50%
Accommodatie			30%	20%	50%
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer②			10%	60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Berenschot zijn op aanbeveling van collega's of via Internet bij de opleidingsaanbieder terechtgekomen. Enkele reacties: "Een collega had deze training al eerder gevolgd en raadde het aan" en "Ik heb online gezocht naar trainingen Stakeholdermanagement en de reviews over Berenschot waren erg positief." Een belangrijk element dat meespeelde in de keuze was de compacte opzet van de training: "Het was kort maar krachtig, twee volle dagen, en netjes geprijsd" en "Dit was precies de korte kwaliteitstraining waarnaar ik op zoek was." Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Ze zijn goed te spreken over de inschrijving, de communicatie en de vlotte beschikbaarheid van materiaal en inlogcodes: "De inschrijving verliep soepel, de routebeschrijving en inlogcodes volgden snel", "Op de online omgeving stond veel materiaal. Je kon zelfs zien wie de andere cursisten waren. Heel goed verzorgd." Er is waardering voor de wijze waarop navraag wordt gedaan naar de wensen van de deelnemer: "We moesten vooraf casussen inleveren waarop tijdens de training werd teruggekomen" en "We kregen een intakeformulier aangeboden om onze leerdoelen kenbaar te maken. Dat is daadwerkelijk gelezen, bleek later in de les. Erg goed."

Opleidingsprogramma

Afgezien van één neutraal gestemde, kennen allen het opleidingsprogramma een score 'vier' of 'vijf' toe. Ze beoordelen het programma als helder, volledig en in overeenstemming met de werkelijkheid: "Het was duidelijk wat er zou gaan gebeuren", "Het klopte precies met de werkelijkheid. Zoals het stond omschreven, zo gebeurde het ook" en "Goed verwoord en compleet. De training kwam overeen met wat ik van tevoren dacht, na het lezen." Men merkt op dat de beschrijving zelfs bescheiden is vergeleken met de uiteindelijke inhoud: "De training was eigenlijk meer omvattend dan ik had verwacht op grond van het programma. Het ging ook over organisatieontwikkeling en verandermanagement" en "Het programma zou best nadrukkelijker mogen uitlichten dat de training heel geschikt is voor mensen met uiteenlopende achtergronden." Een overigens tevreden gestemde plaatst nog wel een kritische noot: "De precieze inhoud van de training was pas op de dag zelf echt duidelijk. Maar het maakte niet zoveel uit." De neutraal gestemde licht zijn oordeel als volgt toe: "Er valt meer te vertellen over wat de training oplevert. Vanuit commercieel oogpunt zou je meer de nadruk mogen leggen op de brede toepasbaarheid." De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Op één neutraal gestemde na, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de training. Ze waarden de praktijkgerichtheid, het interactieve karakter en de afwisseling in werkvormen. Meerderen noemen expliciet dat er veel ruimte is voor eigen inbreng en dat de training goed aansluit bij de dagelijkse praktijk: "Je kon je verhaal doen, cases inbrengen, werken in groepjes en tweetallen, en alles werd besproken in de groep", "Je mocht zelf een issue aandragen. Andere deelnemers dachten mee en de docent gaf gerichte input" en "Je werd gevraagd om op elkaars casussen te reageren. Dat zette je aan het denken." Ook de balans tussen theorie en toepassing wordt gewaardeerd: "De eerste dag was theoretisch, de tweede dag praktisch. Je leerde hoe je een stakeholderanalyse maakt, en hoorde hoe anderen dat doen in hun werkveld" en "De trainer kwam met veel praktijkvoorbeelden en concrete toepassingen." Er is ook lof voor de aansluiting op het niveau van de deelnemers: "Het was een zinvolle cursus. Het beleidsveld is relatief nieuw voor mij. Het werd op een simpele en overzichtelijke manier uitgelegd." Enkele overigens tevreden gestemde referenten plaatsen ieder nog wel een kanttekening: "De training had iets langer mogen duren, zodat er meer tijd was geweest om relevante situaties te oefenen. Als je een dag mist, mis je veel. Ik kreeg wel materiaal toegestuurd, maar de context ontbrak" en "Soms week het erg af van de praktijk. Het ging te veel uit van het boekje." De neutraal gestemde licht zijn oordeel als volgt toe: "Ten eerste was er op de eerste dag veel onduidelijkheid. Ten tweede: als er vooraf aandacht was geweest voor de casussen, had de begeleiding daaromtrent tijdens de trainingen niet zoveel tijd gekost. Ten derde had ik graag wat meer praktische handvatten ontvangen."

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid en praktijkervaring. Een greep uit de reacties: "De trainer weet waarover hij het heeft", "Hij was een heel geleerd iemand" en "De docent had veel ervaring." De didactische kwaliteiten van de docenten voldoen ook aan de verwachtingen: "De trainer had het vermogen om de stof goed over te brengen", "Hij kon prima omgaan met vragen", "Hij was didactisch sterk" en "Hij kon het goed uitleggen." Meerderen geven aan dat de trainers goed inspelen op individuele vragen en situaties: "Als je met een voorbeeld kwam, gaf de trainer concrete aanwijzingen over hoe je het zou moeten doen" en "Hij ging in op je organisatie en jouw problemen, en hij gaf suggesties om ermee om te gaan." Er is ook waardering voor de betrokkenheid van de trainers en de kwaliteit van hun feedback. Een referent ter illustratie: "De trainer was zeer kritisch en alert op wat cursisten zeiden en deden." Een ander plaatst nog wel een kanttekening: "Didactisch was de trainer nog wat minder ontwikkeld, maar inhoudelijk heel deskundig. Ik heb er veel aan gehad."

Trainingsmateriaal

Bijna alle referenten tonen zich (zeer) tevreden over het trainingsmateriaal; er wordt één score ‘drie’ toegekend. Het materiaal is naar de mening van de (zeer) tevreden gestemden compleet, inhoudelijk relevant, up-to-date en geschikt om later als naslagwerk te gebruiken: “We kregen een notitieboekje, een boekje en een aantal presentaties in de digitale leeromgeving”, “Het boekje ‘Projectmatig creëren’ is leuk en geschikt als naslagwerk. De sheets zijn nog lang in de portal te bekijken” en “Veel materiaal stond online, inclusief digitale sheets. Ik heb het nog een paar keer nagelezen en doorgestuurd naar collega’s. Het zou zomaar kunnen dat ik er nog eens op terugval.” Ook is men te spreken over de praktische toepasbaarheid en de aansluiting van het materiaal bij de lesinhoud: “Er zaten praktische handvatten en links bij, rekentools, presentaties, materiaal waar ik veel heb uitgehaald”, “Op het platform stond naast de presentaties ook een instrument voor stakeholderanalyse” en “Boek en presentaties sloten goed aan op elkaar.” Een overigens tevreden gestemde referent plaatst nog wel een kritische noot: “Ik kreeg het fysieke boekje pas op de dag zelf. Ik had het liever eerder gehad en dan digitaal.” De neutraal gestemde referent licht zijn oordeel als volgt toe: “Ik miste de theoretische achtergrond uit literatuur. Met alleen slides is het niet compleet. Ik had graag iets meer uitgebreid gehad dat als naslagwerk kon dienen.”

Accommodatie

Zeven van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie; de overige drie kennen een score ‘drie’ toe. De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over de bereikbaarheid en de ligging van de locatie: “Het hoofdkantoor van Berenschot bij Nieuwegein is goed gelegen”, “De bereikbaarheid was goed”, “Het was in een hotel in een mooi park” en “Voor mij misschien beter als het een keer in Rotterdam zou zijn, maar dit was verder echt prima.” Ook de verzorging, de kwaliteit van de ruimtes, de sfeer en de uitstraling worden gewaardeerd: “Heel fijne leskamer, niet te klein en niet te groot. Je kon alles pakken en kreeg een uitgebreide lunch”, “Het was uitstekend: een rustige ruimte en een prima catering” en “De kamer waar we zaten was heel prettig, met alle voorzieningen. Een heel mooi modern kantoor.” Enkele overigens tevreden gestemden zetten ieder een kritische noot bij reisafstand en kosten: “Vanaf het platteland was het best een eind rijden. Volgende keer zou ik het liever iets dichterbij hebben” en “De dure locatie maakt de prijs van de opleiding te hoog.” Ook de neutraal gestemden hebben vooral de bereikbaarheid en de prijsstelling als aandachtspunt: “Met de auto was het lastig bereikbaar. Je moest half Utrecht door. Ik heb liever iets langs de snelweg of dicht bij het station”, “De reistijd met het OV was lang en met de auto stond je ook lang in de file” en “De lunch was wat aan de prijzige kant en was volgens mij niet bij de opleiding inbegrepen. Wat mij betreft had het minder sjiek gemogen met het oog op de kosten.”

Natraject

Alle referenten die het natraject een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. De verstrekking van certificaten en aanvullende stukken verloopt naar wens: “Het certificaat van deelname werd op de dag zelf uitgereikt”, “Ik kreeg het certificaat toegestuurd, dat was prima geregeld”, “De presentaties kon ik meteen downloaden” en “Er werd gemaïld dat de stukken klaarstonden en hoe lang ze beschikbaar zouden blijven.” De deelnemer krijgt in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. De mogelijkheid tot nazorg wordt gewaardeerd: “Ik kon na afloop nog vragen stellen aan de trainer”, “Ik had de mogelijkheid om de docent na te bellen” en “De presentaties kon ik meteen downloaden. Daarnaast kreeg ik de contactgegevens van de docent en werd ik uitgenodigd op LinkedIn.” Een overigens tevreden gestemde referent plaatst nog wel een kritische noot: “Ik heb een evaluatie na enkele maanden gemist. Voor deze prijs zou extra coaching of een sparringsessie heel waardevol zijn geweest - gericht op casussen, om de transfer te bevorderen en feedback te geven.” Tot besluit geeft men aan dat de training duidelijke opbrengsten heeft opgeleverd. Referenten geven aan dat zij daadwerkelijk iets geleerd hebben dat toepasbaar is in hun dagelijkse praktijk: “Ik heb echt wat gehad aan de manier van coördineren van een team en omgaan met lastige personen”, “Mijn doel was om beter te worden in stakeholdermanagement. Ik heb genoeg handvatten en tips gekregen”, “Ik wilde meer houvast in projectmanagement en heb nu goede terugvalopties” en “Ik kijk regelmatig terug in het materiaal. Vooral de stakeholderanalyse is nog steeds nuttig.”

Ook bredere inzichten worden genoemd: “Ik kijk nu anders naar weerstand en weet beter hoe ik draagvlak creëer”, “Het heeft me geholpen anders te kijken naar wat wel en niet werkt als het gaat om stakeholders” en “Ik heb geleerd dat je vooraf kaders moet stellen en vroegtijdig signaleren als iets niet volgens plan verloopt.” Sommigen geven aan dat de opbrengst mede afhankelijk is van de eigen inzet: “Je moet het wel zelf in de praktijk brengen, maar ik heb veel dingen meegekregen” en “Het vraagt intensiever oefenen, maar het was een goede eyeopener.”

Organisatie en Administratie

Aan de organisatie en administratie kennen alle referenten een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. De aanmelding verloopt naar wens. Men is goed te spreken over de communicatie, de punctualiteit en het nakomen van afspraken: “Alles werd netjes toegestuurd”, “Duidelijke communicatie via de mail” en “Volgens mij is het contact met mijn organisatie ook goed verlopen. Geen nieuws is goed nieuws.” Alles is helemaal goed, bijtijds, to-the-point, zorgvuldig, netjes en goed georganiseerd” en “Ze maken goede afspraken en houden zich daaraan. Je merkt er verder niet veel van, dus dan is het meestal goed op orde.” Ook over de digitale omgeving spreekt men goedkeurend: “Alles ging online. Alles wat ik wilde weten stond in de portal”, “Ik kreeg al snel toegang tot het portaal. Daar kon ik mijn leerbehoeften invullen en zien wie mijn medecursisten waren.”

Relatiebeheer

Zeven van de acht referenten die hun mening uitspreken over het relatiebeheer, kennen er een score ‘vier’ of ‘vijf’ aan toe; er wordt één ‘drie’ gegeven. Meerderen geven aan dat zij indien gewenst nieuwsbrieven ontvangen. Het contact wordt over het geheel genomen als prettig en toegankelijk ervaren: “Ik ontvang een nieuwsbrief als ik dat wil en weet hen goed te vinden via de website” en “Het contact verliep best wel goed.” Enkele overigens tevreden gestemde referenten plaatsen ieder nog wel een kritische noot: “Ik zou het prettig vinden als ze af en toe updates sturen over het trainingsaanbod, want ik weet nu niet goed wat ze allemaal doen” en “Er zijn geen aftersales, webinars of adviezen. Dat zou handig zijn, zeker als je als kenniscentrum wilt functioneren. Ik ben van ‘een leven lang leren’ en dan helpt dat.” De neutraal gestemde referent licht zijn oordeel als volgt toe: “Ik zou wel benieuwd zijn naar andere trainingen, maar ik heb er niet zoveel van gemerkt.” Twee referenten geven geen score, omdat zij onvoldoende zicht hebben op het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Bijna alle geïnterviewden die op dit onderdeel een score toekennen, geven een ‘vier’ of een ‘vijf’; er wordt één score ‘drie’ gegeven. De (zeer) tevreden gestemden vinden de prijs in verhouding tot de geboden kwaliteit acceptabel: “De training had een goede prijs-kwaliteitverhouding. Zeker vergeleken met andere aanbieders”, “Voor twee dagen inclusief lunch en een goede locatie vond ik het wel redelijk” en “Ik heb weinig vergelijkingsmateriaal maar het leek me een goede verhouding.” Sommigen merken op dat het bedrag aan de hoge kant is, maar toch verdedigbaar: “Op zich was het best prijzig, maar locatie en lunch waren ontzettend goed verzorgd. Dan kan ik het wel plaatsen”, “Ik blijf alle opleidingen duur vinden, maar deze was goedkoper dan die van andere aanbieders” en “Voor de cultuursector is dit eigenlijk te prijzig, maar het was het wel waard.” Een overigens tevreden gestemde referent plaatst nog wel een kritische opmerking: “Het eten moest apart worden afgerekend. Het was goed, maar ook behoorlijk aan de prijs.” De neutraal gestemde referent licht zijn oordeel als volgt toe: “Wat mij betreft mag het allemaal wat minder luxe. Liever een goedkopere locatie en een lagere prijs.” Twee referenten geven voor de prijs-kwaliteitverhouding geen score, omdat zij er onvoldoende zicht hebben.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn positief in hun eindoordeel over de open opleidingen van Berenschot. Zij benoemen als sterke punten onder andere de praktijkgerichtheid, de inzet van eigen casuïstiek en de deskundigheid van de docenten. Enkele reacties: "De opleiding is redelijk praktijkgericht. Je kunt je eigen casussen inbrengen en die worden expliciet besproken" en "De docent sprak heel erg vanuit de praktijk en kon goede voorbeelden geven uit eerdere projecten." Ook worden de balans tussen theorie en praktijk en de diepgang gewaardeerd: "Er is een mooi evenwicht tussen theorie en toepassing. Dat maakt het heel waardevol" en "De opbouw van de lesstof is logisch. Het gaat steeds verder de verdieping in." De interactie tussen de deelnemers krijgt eveneens lof: "Je krijgt frisse ideeën en veel praktijkervaring vanuit verschillende werkvelden en leeftijden", "Wat ik leuk vond, was dat we met mensen uit uiteenlopende werkgebieden zaten en samen praktijksituaties moesten oplossen" en "De variatie aan voorbeelden uit de praktijk hielpen om andere perspectieven te krijgen." Enkele referenten zouden als verbeterpunt graag een vervolgtraject of extra terugkomdag zien om de toepassing in de praktijk te ondersteunen: "De training is best theoretisch. Een vervolgtraject met persoonlijke coaching zou waardevol zijn, om te oefenen en te reflecteren" en "Wat ik heb gemist, is een extra ochtend of dag om met medecursisten en de docent te sparren over de eigen casussen. Nu kwam ik net niet toe aan mijn specifieke vraag." Allen bevestigen dat zij de opleiding zonder meer zouden aanbevelen. Enkele reacties: "Het is nuttige opleiding, een goede opfrisser en een echte eyeopener", "Ik heb er veel aan gehad en zou het anderen zeker aanraden" en "Ik heb de trainer al aan verschillende mensen aanbevolen."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Berenschot Academy op 28-05-2025.

Algemeen

Berenschot is al meer dan tachtig jaar een toonaangevend organisatieadviesbureau en zet die diepgewortelde praktijkervaring in om professionals te versterken via opleidingen en trainingen. Leren is voor Berenschot geen losstaande activiteit maar een vanzelfsprekend onderdeel van de adviespraktijk. Vanuit deze visie heeft de organisatie haar opleidingsaanbod ondergebracht in de Berenschot Academy, die inmiddels is uitgegroeid tot een volwassen leeromgeving waarin de verbinding tussen theorie en praktijk centraal staat. De Academy is opgericht om niet alleen extra waarde te creëren voor klanten, maar ook om de brede expertise van Berenschot zichtbaar en beschikbaar te maken voor een groter publiek. Daarmee onderstreept Berenschot haar rol als kennispartner op actuele thema's zoals goed bestuur, zorg en sociaal domein, energietransitie en de toekomst van werk en organisaties. Het gesprek over de doorontwikkeling van deze visie vond plaats met Pieter-Bas de Gram, verantwoordelijk voor de professionalisering van de academy.

Kwaliteit

De kwaliteit van het opleidingsaanbod van Berenschot begint bij een transparant en gebruiksvriendelijk voortraject waarin heldere informatie en een soepele aanmeldprocedure centraal staan. Voor wie aanvullende vragen heeft of persoonlijk advies wil, staan medewerkers klaar met inhoudelijke ondersteuning. Binnen maatwerktrajecten ontwikkelen adviseurs en klanten samen programma's die naadloos aansluiten op de leerbehoefte en organisatiecontext. Voor het open aanbod worden programma's ontworpen door inhoudelijke experts uit de adviesgroepen in nauwe samenwerking met het team leren en ontwikkelen, waarbij didactische kwaliteit is geborgd. Een projectgroep overziet de ontwikkeling van het aanbod en bewaakt de inhoudelijke en didactische samenhang. De kracht van Berenschot ligt in de koppeling van diepgaande kennis aan concrete casuïstiek en realistische simulaties, waarmee direct een brug wordt geslagen tussen leren en toepassen. Om dit verder te versterken ontwikkelt de Academy een online leeromgeving die deelnemers helpt bij de voorbereiding, het werkplekleren en persoonlijke reflectie. Trainers zijn zelf adviseurs en brengen hun ervaring uit de praktijk direct mee naar de leeromgeving. Nieuwe trainers volgen interne didactische training en worden ondersteund door externe scholing en begeleiding door ervaren collega's. Het standaardiseren van het leertraject voor trainers, onder meer via het 'Way of Working'-programma, is een volgende stap in de kwaliteitsborging.

Continuïteit

De Berenschot Academy staat aan het begin van een nieuwe groeifase. De toenemende bekendheid van het open aanbod en de positieve ervaringen van deelnemers zorgen voor een natuurlijke aanwas. Tegelijkertijd wordt er actief gebouwd aan het verbreden van het aanbod binnen de thema's waar Berenschot zich in onderscheidt. Deze groei vraagt om uitbreiding van de trainerspool en verdere professionalisering van interne processen. Versteving van het contact met oud-deelnemers en het opbouwen van langdurige leerrelaties horen bij deze volwassenwording van de Academy. De verwachting is dat het open aanbod ook zal bijdragen aan een verdere toename van maatwerkopleidingen en adviestrajecten. De naam en reputatie van Berenschot, samen met haar inhoudelijke deskundigheid en duurzame klantrelaties, blijven sterke pijlers voor het aantrekken van nieuwe leeropdrachten. Op basis van de klanttevredenheidsresultaten en de gedeelde inzichten tijdens het bezoek, acht Cedeo de continuïteit van het open en maatwerk aanbod voor de komende periode als voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Als organisatieadviesbureau met decennialange ervaring weet Berenschot als geen ander wat er speelt binnen organisaties en sectoren. Die praktijkkennis vertaalt zich in opleidingen die niet alleen actueel en relevant zijn, maar ook direct toepasbaar in het werk. De opleiders staan met één been in de praktijk en met het andere in de leeromgeving, wat zorgt voor een levendige, betrokken en realistische leerervaring. De Academy is daarmee niet alleen een plek voor kennisoverdracht, maar ook een broedplaats voor reflectie, ontwikkeling en concrete verandering in de praktijk van deelnemers.

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