

Klanttevredenheidsonderzoek

YEARTH Academy

26-05-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van YEARTH 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	40%	50%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal				40%	60%
Accommodatie				30%	70%
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer				100%	
Prijs-kwaliteitverhouding②			10%	60%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De tevredenheid over het voortraject bij YEARTH Academy is hoog. De meeste deelnemers ervaren het traject als professioneel, toegankelijk en zorgvuldig ingericht. De website wordt vaak genoemd als een positieve eerste indruk: respondenten vinden deze overzichtelijk, informatief en prettig in gebruik. Dit draagt bij aan de keuze voor het instituut. Een deelnemer merkt op: "De site gaf meteen een goede indruk; alles was duidelijk en ik kon me heel eenvoudig aanmelden." Ook het snelle en persoonlijke contact na inschrijving wordt gewaardeerd. Zo zegt een ander: "Ik stelde een vraag via e-mail en kreeg niet alleen snel antwoord, maar ook een extra toelichting in een persoonlijke mail. Dat voelde echt klantgericht." De intakeprocedure wordt door vrijwel alle respondenten als zorgvuldig en waardevol ervaren. Vrijwel iedereen vult vooraf een vragenlijst in; in veel gevallen volgt een persoonlijk gesprek of telefoontje, afgestemd op de situatie. Dit wordt gezien als een sterk punt van de aanpak. Eén van de deelnemers vertelt: "Ik vond het heel prettig dat ze zo'n uitgebreide intake doen. Daardoor werd voor mij ook duidelijker wat ik precies wilde leren en waarom ik deze training wilde volgen." De combinatie van digitale voorbereiding en persoonlijk contact wordt regelmatig genoemd als reden voor tevredenheid. Tegelijkertijd worden er ook enkele verbeterpunten genoemd.

Eén deelnemer is neutraal, vooral vanwege de mismatch tussen de belofde en feitelijke locatie en data van de training. Zij licht toe: “Ik meldde me aan voor een training op een specifieke plek en datum, maar die ging twee keer niet door. Uiteindelijk vond de training op een andere locatie plaats, wat lastig was te combineren met mijn agenda.” Een andere deelnemer geeft aan dat het voor haar onduidelijk was waarom zij geen intakegesprek kreeg, terwijl dit op de website wel werd genoemd: “Achteraf bleek dat dit afhankelijk was van de ingevulde vragenlijst, maar dat was vooraf niet helder.”

Opleidingsprogramma

Vrijwel alle respondenten geven aan dat de informatie op de website en in de communicatie rondom het programma duidelijk, volledig en goed gestructureerd is. Men geeft dan ook hoge scores. De website wordt als overzichtelijk en informatief ervaren, met een heldere presentatie van inhoud, data, locaties en praktische zaken. De combinatie van toegankelijkheid en transparantie wordt breed gewaardeerd. Een deelnemer verwoordt het als volgt: “Fijn dat er geen verborgen kosten waren en dat meteen duidelijk was op welke dagen en locaties de training plaatsvond, en wat je kon verwachten qua opzet.” Ook over de prijsopgave zijn de reacties positief. Respondenten waarderen de duidelijkheid van de offerte en het feit dat er geen onduidelijke of onverwachte kosten zijn. Eén van hen benoemt specifiek: “De prijsopgave was helder en volledig. Ook mijn vraag over btw werd direct en duidelijk beantwoord, wat ik erg professioneel vond.” Daarnaast wordt de praktische afhandeling rondom de offerte positief beoordeeld. Zo wordt genoemd dat het eenvoudig was om de facturatie direct naar de werkgever te laten sturen, wat als klantvriendelijk wordt ervaren.

Uitvoering

De uitvoering van de opleiding wordt door vrijwel alle respondenten als zeer goed ervaren. Deelnemers zijn tevreden over de afwisseling tussen theorie en praktijk, de interactieve werkvormen en de persoonlijke benadering van de trainers. In vrijwel alle gevallen wordt gewerkt met rollenspellen, opdrachten in subgroepen en plenaire terugkoppelingen, waardoor deelnemers actief worden betrokken. Dit leidt tot een hoge mate van leeractiviteit en praktische toepasbaarheid. Meerdere respondenten benadrukken de ruimte voor eigen inbreng en het inspelen op praktijkvragen. Eén van hen zegt: “Het was heel prettig dat er zoveel ruimte was voor persoonlijke ervaringen en vragen. De tips waar je direct mee aan de slag kon, hielpen echt meteen.” Ook de afwisseling en opbouw worden gewaardeerd: “We begonnen met kennismaking en bouwden daarna op richting verdieping, met rollenspellen en opdrachten die echt uit de praktijk kwamen. Dat werkte heel goed.” De groepsgrootte wordt over het algemeen als positief ervaren, juist omdat deze klein is, wat zorgt voor veel persoonlijke aandacht en actieve deelname. Tegelijkertijd merkt een enkele deelnemer op dat een iets grotere groep juist meer leerrendement had kunnen opleveren, omdat er dan meer uitwisseling met anderen mogelijk is. Eén respondent is kritisch over de mate van diepgang en aansluiting bij eigen praktijkcasussen. Hij licht toe: “De training was vrij gefocust op één thema. Ik had graag meer voorbeelden gezien over hoe je met obstakels omgaat. Ook miste ik soms aansluiting met mijn eigen situatie, doordat er deelnemers uit heel verschillende sectoren waren.” Hoewel deze deelnemer positief is over de inhoudelijke kwaliteit, adviseert hij een vervoltraining of uitbreiding voor meer verdieping. De balans tussen theorie en praktijk wordt vrijwel unaniem als goed beoordeeld. Er is voldoende gelegenheid om te oefenen, bijvoorbeeld door opdrachten tussen trainingsdagen in en door feedbackmomenten. De planning van de trainingsdagen met tussenpozen van enkele weken wordt door meerdere respondenten als effectief genoemd om het geleerde toe te passen in de praktijk.

Opleiders

Men is zeer positief over zowel de inhoudelijke deskundigheid als de didactische en persoonlijke kwaliteiten van de trainers. Referenten ervaren de opleiders als professioneel, toegankelijk en in staat om theorie op een levendige en praktijkgerichte manier over te brengen. De combinatie van ervaring uit het werkveld en een open houding draagt bij aan het vertrouwen en het leerplezier van de deelnemers. Een deelnemer zegt hierover: “De docent gaf veel goede praktijkvoorbeelden, had humor en was niet rigide. Hij beantwoordde vragen met aandacht en maakte het programma echt leuk om te volgen.” Ook de persoonlijke benadering wordt gewaardeerd. Zo merkt iemand op: “De trainer zorgde ervoor dat iedereen zich gezien voelde, ondanks de verschillen in achtergrond en ervaring. Ze hield de groepsdynamiek goed in balans en gaf iedereen de ruimte.” Meerdere respondenten noemen expliciet dat de trainers goed kunnen schakelen tussen verschillende leerbehoeften en niveaus. Ze zijn benaderbaar, leggen helder uit en begeleiden oefeningen zorgvuldig. Een van de deelnemers noemt het vertrouwenwekkend dat de trainer veel voorbeelden uit de praktijk aanhaalde en oog had voor de ontwikkeling van elke deelnemer.

Trainingsmateriaal

De meeste deelnemers geven aan dat het materiaal duidelijk, goed gestructureerd en gebruiksvriendelijk is. Zowel de fysieke materialen, zoals de map met opdrachten en presentaties, als de digitale leeromgeving worden positief ontvangen. Respondenten vinden het prettig dat ze toegang hebben tot beide vormen en dat het materiaal beschikbaar blijft na afloop van de training. De combinatie van online en papieren materiaal sluit goed aan bij de verschillende voorkeuren van deelnemers. Een van hen zegt daarover: "Ik vond het heel fijn dat ik een fysieke map kreeg, maar ook dat alles online beschikbaar was. Zo kon ik kiezen wat voor mij het beste werkte." De inhoud wordt over het algemeen als duidelijk en ondersteunend ervaren, met praktische opdrachten en voorbeelden die goed aansluiten bij de training. Een ander merkt op: "De leeromgeving was heel gebruiksvriendelijk en de opdrachten waren helder uitgelegd. Ik kon er gemakkelijk mee aan de slag."

Accommodatie

Alle referenten hebben de training gevolgd op een externe locatie. Zij zijn positief over de uitstraling, bereikbaarheid, faciliteiten en catering. Locaties worden omschreven als verzorgd, goed bereikbaar met zowel openbaar vervoer als de auto, en prettig ingericht. Een deelnemer noemt: "De locatie in Arnhem was echt top - mooi ingericht, goed bereikbaar en er was een uitstekende lunch. Dat maakte het tot een heel prettige trainingsdag." Ook de keuze voor een centrale ligging wordt gewaardeerd: "Er is goed gekeken naar waar iedereen vandaan kwam, en op basis daarvan is een locatie gekozen die voor iedereen goed bereikbaar was. Dat vond ik echt een pluspunt." De catering krijgt vrijwel unaniem positieve feedback; deelnemers noemen expliciet de goede koffie, verzorgde lunch en de aangename ontvangst. De audiovisuele middelen, zoals flipovers en beamers, worden als passend en functioneel omschreven. Er zijn enkele kanttekeningen, met name rond parkeren. Eén deelnemer geeft aan: "Jammer dat de parkeergarage op dat tijdstip gesloten was, dat was even zoeken." Een ander merkt op dat de parkeerkosten aan de hoge kant waren, hoewel hij verder tevreden is over de locatie.

Natraject

Men is zeer te spreken over de opbrengst van de training en de praktische toepasbaarheid in de praktijk. In vrijwel alle gevallen wordt de opleiding afgerond met een opdracht of praktijkoefening, soms in combinatie met een certificaat. Deelnemers noemen dat er niet alleen geëvalueerd werd, maar dat ook aandacht werd besteed aan het toepassen van het geleerde in de praktijk. Een deelnemer vertelt: "Door alle opdrachten tussendoor ging je echt oefenen, en dat was superfijn. Ik heb er veel aan gehad en voor mezelf duidelijke actiepunten geformuleerd waar ik mee aan de slag kon." Een ander benadrukt de directe toepasbaarheid: "Doordat we werkten met kleine, haalbare stappen die je meteen kon toepassen, leverde het gelijk resultaat op. Dat motiveerde enorm." De praktijkopdrachten, actielijsten en feedbackmomenten tijdens en na de training worden als zeer waardevol ervaren. Ook is er waardering voor de ruimte om ervaringen uit te wisselen tussen de trainingsdagen in. Verschillende deelnemers geven aan dat zij het geleerde inmiddels actief toepassen in hun werkcontext. Enkele respondenten zien nog mogelijkheden voor uitbreiding van het natraject. Eén deelnemer merkt op: "Ik zou zeker interesse hebben in een vervolgtraining of meer diepgang. Een netwerkbijeenkomst of online update na afloop zou ook waardevol zijn."

Organisatie en Administratie

De tevredenheid over de organisatie en administratieve ondersteuning van YEARTH Academy is zeer hoog. Veel respondenten spreken hun waardering uit voor de klantvriendelijkheid, bereikbaarheid en zorgvuldigheid waarmee de backoffice zaken regelt. Afspraken worden nagekomen, facturatie verloopt soepel en communicatie wordt als snel, persoonlijk en professioneel ervaren. De mate van betrokkenheid en flexibiliteit wordt door meerdere personen expliciet genoemd. Eén van hen vertelt: "Ik had een aantal vragen en kreeg direct een warme en persoonlijke reactie. Dat gaf echt het gevoel dat je serieus genomen wordt." Ook bijzondere verzoeken worden zorgvuldig opgepakt. Zo zegt iemand: "Ik moest kunnen bidden tijdens de training en daar werd zonder moeite ruimte voor gemaakt. Er werd echt met me meegedacht." Er wordt positief gesproken over de communicatie via e-mail en telefoon. De persoonlijke benadering - het gevoel dat je contact hebt met een echt persoon en niet een onpersoonlijk systeem - wordt als grote meerwaarde gezien. Eén referent noemt als voorbeeld: "De tweede trainingsdag ging niet door en iedereen die al onderweg was naar de locatie, kregen we onze reiskosten vergoed. Dat laat zien dat ze echt betrokken zijn."

Relatiebeheer

Respondenten geven aan dat het contact met de organisatie na afloop van de training beperkt is, maar dit wordt doorgaans niet als een gemis ervaren. De meeste mensen vinden het prettig dat er geen overdaad aan nieuwsbrieven of commerciële communicatie wordt gestuurd. Waar contact plaatsvindt, wordt dit als persoonlijk, zorgvuldig en niet-opdringerig ervaren. Verschillende respondenten hebben na afloop nog persoonlijk contact gehad met de trainer of de organisatie. Eén van hen vertelt: “Wat heel fijn is, is het contact met de medewerkers. Je krijgt vaak een persoonlijk mailtje of een telefoontje, en geen automatische berichten. Dat voelt echt oprecht.” Anderen waarderen het dat zij via LinkedIn verbonden blijven met de trainer of via een telefoontje nog contact hebben gehad over hun ervaring.

Prijs-kwaliteitverhouding

De tevredenheid over de prijs-kwaliteitverhouding van de opleiding is over het algemeen positief. De meeste referenten krijgen de opleiding vergoed via hun werkgever. Dit is ook de reden dat drie van hen geen zicht hebben op de prijs. Men geeft aan dat de prijs in verhouding staat tot de geboden kwaliteit en dat deze aansluit bij hun verwachtingen en budget. Verschillende personen hebben vooraf prijzen vergeleken en vinden YEARTH Academy marktconform gepositioneerd. Eén van hen geeft aan: “Ik heb veel andere aanbieders bekeken en Yearth zit net iets onder de concurrentie. Dat maakt het een aantrekkelijke keuze, zeker gezien de kwaliteit van het programma.” Anderen benadrukken dat de opleiding goed binnen het beschikbare opleidingsbudget paste en dat de prijs helder en transparant was. Eén respondent is kritischer en beoordeelt de prijs-kwaliteitverhouding als neutraal. Hij licht toe: “Ik vond het wel veel geld. In verhouding is het volgen van een post-HBO soms goedkoper.” Hoewel hij niet ontevreden is over de inhoud, plaatst hij de investering in een bredere context.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van de inhoud, de uitvoering en de begeleiding. De opleiding wordt als leerzaam, praktijkgericht en prettig georganiseerd ervaren. Sterke punten die genoemd worden zijn de professionele trainers, de interactieve werkvormen, het persoonlijke contact vanuit de backoffice en de toepasbaarheid van het geleerde in de praktijk. Een respondent zegt hierover: “Ik heb er gewoon veel aan gehad en dat was heel fijn. Ik ben zelfs al op zoek naar een volgende training bij hen en heb mijn collega’s positief geadviseerd om ook te gaan.” Een ander noemt als doorslaggevend element: “Het was gewoon een superinteressante en leuke training, vooral door de trainer die het heel boeiend maakte.” Ook het contact met de organisatie wordt expliciet gewaardeerd: “Je krijgt geen standaardmails, maar echt persoonlijke berichtjes of een telefoontje. Dat voelt oprecht en betrokken.” Vrijwel iedereen geeft aan YEARTH Academy opnieuw te willen inschakelen of aanbevelen aan anderen. Wel worden er enkele aandachtspunten genoemd. Eén persoon geeft aan inhoudelijk wat meer diepgang verwacht te hebben en vond het niveau van de mededeelnemers wisselend. Een ander adviseert Yearth om kritisch te kijken naar het brede aanbod van trainingsdata en locaties: “Ze bieden heel veel data en plekken aan, maar in de praktijk gaat een deel niet door. Het zou beter zijn om een kleiner aanbod te doen dat ook echt doorgaat.” Daarnaast wordt gesignaleerd dat het voor HR-medewerkers handiger zou zijn als zij bij het inschrijven van een collega ook zelf de bevestiging per e-mail kunnen ontvangen. Op dit moment is alleen het e-mailadres van de deelnemer in te voeren, waardoor HR-medewerkers achteraf actief moeten navragen of de inschrijving gelukt is. Samenvattend wordt de opleiding van YEARTH Academy als waardevol en professioneel ervaren. Deelnemers voelen zich geïnspireerd, brengen het geleerde in de praktijk en bevelen YEARTH Academy actief aan binnen hun netwerk.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met YEARTH Academy op 26-05-2025.

Algemeen

YEARTH Academy is sinds 2001 actief als opleider voor professionals, teams en organisaties die hun potentieel willen vergroten. De organisatie ontwikkelt resultaatgerichte trainingen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling, communicatie, leiderschap, vitaliteit en projectmanagement. Met een team van 85 professionals en aangesloten bij NRTO en CRKBO, biedt YEARTH programma's aan in zowel de publieke als commerciële sector. Wat YEARTH onderscheidt is de eclectische aanpak waarbij de mens centraal staat. De trainingen sluiten nauw aan op de praktijk en zijn gericht op duurzame gedragsverandering, niet op snelle oplossingen. Deze benadering levert hoge waarderingen op van deelnemers en erkenning in de vorm van meerdere prijzen voor Beste Opleider van Nederland. De organisatie investeert doorlopend in professionalisering, innovatie en technologie, waaronder AI en blended learning. Intern wordt gewerkt aan versterking van het team en procesoptimalisatie. Extern ligt de focus op duurzame groei, internationale uitbreiding en verdere profilering als expert in sociaal-emotionele gedragsontwikkeling. YEARTH Academy presenteert zich als een kwalitatieve en vooruitstrevende opleider met een duidelijke visie en bewezen impact.

Kwaliteit

YEARTH Academy ziet leren als een continu en dynamisch proces waarbij persoonlijke ontwikkeling start met bewustwording van gedrag en het benutten van kwaliteiten. Door eigenaarschap, reflectie en experimenten stimuleert YEARTH deelnemers om verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen leerproces. Trainingen worden volledig op maat ontwikkeld, op basis van uitgebreide individuele intakes, waarmee zowel persoonlijke leerdoelen als organisatiewensen in kaart worden gebracht. Deze aanpak zorgt voor hoge relevantie, directe toepasbaarheid in de praktijk en sterke betrokkenheid van deelnemers. Kwaliteit wordt vanaf het voortraject geborgd via intakeformulieren, scherpe leerdoelstellingen en werkvormen die aansluiten bij de casuïstiek van deelnemers. Trainers worden zorgvuldig geselecteerd op inhoudelijke expertise, ruime praktijkervaring en hun vermogen om gedragsverandering te begeleiden op een positief confronterende manier. Iedere nieuwe trainer doorloopt een intensief onboardingtraject, inclusief een proeftraining, scholing in de YEARTH-methodiek en beoordeling door een Learning & Development Specialist. Ook daarna blijven trainers onder voortdurende kwaliteitsbewaking via deelnemersevaluaties en observaties. Trainingsmateriaal wordt ontwikkeld en onderhouden door een gespecialiseerd team van onderwijskundigen, psychologen en andere experts. Het materiaal wordt dagelijks geactualiseerd en getoetst aan de praktijk en wetenschappelijke inzichten. Evaluaties na iedere training en per project vormen de kern van het kwaliteitsbeleid. Feedback en klachten worden binnen één werkdag behandeld. De transfer naar de praktijk wordt bevorderd via praktijkopdrachten, intervisie, het gebruik van persoonlijke casuïstiek en het YEARTH Online Learning Platform, dat deelnemers ondersteunt met aanvullende materialen, reflectie en contact met consultants. Ook is er voor opdrachtgevers na iedere sessie en bij afronding van het traject een heldere terugkoppeling. Deze totaalaanpak zorgt voor een hoge impact en duurzame leerresultaten binnen zowel individuele als organisatorische contexten.

Continuïteit

YEARTH Academy waarborgt continuïteit door structurele kwaliteitsbewaking en voortdurende doorontwikkeling van mensen, methoden en materialen. Trainers worden intensief geselecteerd, ingewerkt en blijvend gemonitord. Het lesmateriaal wordt dagelijks geactualiseerd op basis van wetenschappelijke inzichten en praktijkervaring. De organisatie heeft een stabiel team van experts en een solide interne structuur waarin feedback cyclisch wordt verwerkt. Door hoge klantwaarderingen, een zorgvuldig klachtenproces en het gebruik van digitale leeromgevingen blijft YEARTH toekomstbestendig en in staat om duurzaam impact te maken.

Bedrijfsgerichtheid

Alle programma's worden ontwikkeld in nauwe afstemming met de context van de opdrachtgever. Door individuele intakes worden niet alleen persoonlijke leerdoelen, maar ook organisatiewensen scherp in beeld gebracht. Deze input vormt de basis voor maatwerktrajecten die direct toepasbaar zijn in de praktijk. Casuïstiek uit de werkomgeving van deelnemers speelt een centrale rol, en de transfer wordt actief ondersteund via praktijkopdrachten, digitale leeromgevingen en begeleiding. Heldere terugkoppelingen na elke sessie zorgen dat organisaties inzicht houden in voortgang en opbrengsten, wat de betrokkenheid en effectiviteit vergroot.

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