

Klanttevredenheidsonderzoek

Instondo Academy B.V.

26-05-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Instondo Academy B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

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				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal			10%	80%	10%
Accommodatie			20%	70%	10%
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer				90%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding②				50%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier een mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien professionals namen deel aan dit onderzoek naar diverse trainingen en cursussen uit het open aanbod van Instondo Academy B.V. (hierna: Instondo). De groep bestond uit zowel oud-deelnemers als nieuwe klanten, die via aanbevelingen van collega's of vakgenoten bij Instondo terecht waren gekomen. Wat hen verbindt, is de positieve ervaring met het voortraject. De informatievoorziening via de website wordt als duidelijk, volledig en gebruiksvriendelijk omschreven. Voor wie behoefte had aan aanvullende toelichting, bleek het contact met Instondo laagdrempelig en behulpzaam. "Ik had vooraf nog een aantal inhoudelijke vragen. Toen ik belde, kreeg ik direct iemand aan de lijn die me helder en vriendelijk te woord stond," aldus een van de deelnemers. De eerste kennismaking met Instondo wekte bij velen direct vertrouwen. Meerdere respondenten noemden de overtuigende verhalen uit hun netwerk als aanleiding om zich verder te verdiepen in het aanbod. "Een collega was erg enthousiast over de aanpak van Instondo. Dat gaf voor mij de doorslag om zelf contact op te nemen," vertelt een andere deelnemer. Het onderzoek laat zien dat Instondo in het voortraject uitblinkt in klantgerichtheid, heldere communicatie en een persoonlijke benadering. Deze aspecten vormen voor alle referenten een belangrijke reden om met tevredenheid terug te kijken op hun aanmelding.

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma van Instondo zijn de deelnemers unaniem positief. Het aanbod sluit goed aan bij hun verwachtingen, mede dankzij de uitgebreide informatievoorziening vooraf. Alle respondenten geven aan dat zij vooraf een helder beeld hadden van de inhoud, opzet en doelstellingen van de trainingen. De beschikbare informatie op de website wordt als compleet en transparant ervaren. “Je weet van tevoren precies waar je aan toe bent, ook qua tijdsinvestering” aldus een deelnemer. “De beschrijvingen van de inhoud en leerdoelen zijn duidelijk en geven vertrouwen in wat je kunt verwachten.” Een andere deelnemer benadrukt het belang van die duidelijkheid: “Wat mij aansprak, was dat er expliciet stond voor wie de training bedoeld was en wat je ermee zou kunnen bereiken. Dat maakte de keuze een stuk makkelijker.” Instondo slaagt er volgens de referenten in om vooraf niet alleen de praktische kant - zoals het niveau en de opbouw van de trainingen - goed over te brengen, maar ook de leerinhoud en doelgroepen scherp te formuleren.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen door Instondo wordt door vrijwel alle referenten zeer positief beoordeeld. De trajecten sluiten goed aan op de verwachtingen die vooraf zijn geschetst, zowel qua inhoud als opbouw. Deelnemers waarderen vooral de heldere structuur, de praktische toepasbaarheid en de deskundigheid van de trainers. “De trainers zijn inhoudelijk sterk en weten theorie en praktijk op een prettige manier te combineren,” vertelt een deelnemer. “Ze creëren een veilige leeromgeving waarin ruimte is voor interactie en persoonlijke inbreng.” De professionele en flexibele houding van de begeleiders wordt regelmatig genoemd als een onderscheidende kracht van Instondo. “Je merkt dat ze veel ervaring hebben in het werkveld. Daardoor kunnen ze moeiteloos schakelen wanneer een sessie een andere wending neemt of deelnemers iets anders nodig hebben,” aldus een andere respondent. Eén deelnemer gaf een iets neutralere beoordeling en merkte op dat het grote niveauverschil binnen de groep invloed had op zijn leerervaring. Desondanks bleef de waardering voor de begeleiding en inhoud van de training overeind.

Opleiders

De kwaliteit van de trainers vormt volgens de respondenten een van de sterke pijlers van Instondo. Alle deelnemers aan het onderzoek spreken hun waardering uit voor de deskundigheid en het enthousiasme van de opleiders. Een aanzienlijk deel geeft zelfs de hoogste waardering voor dit onderdeel van de trainingen. De trainers worden geprezen om hun heldere uitleg, praktijkgerichtheid en betrokken houding. “Wat mij opviel, was hoe goed de trainer theorie wist te koppelen aan herkenbare situaties uit de praktijk,” vertelt een deelnemer. “Dat maakt de leerstof niet alleen begrijpelijker, maar ook direct toepasbaar.” De aanpak van Instondo is volgens de meeste referenten effectief omdat de trainers niet alleen inhoudelijk sterk zijn, maar ook beschikken over didactische vaardigheden en passie voor hun vak. “Een training staat of valt met wie er voor de groep staat,” aldus een andere deelnemer. “Bij Instondo merk je dat je met ervaren professionals werkt. Ze zijn energiek, scherp en weten hoe ze deelnemers kunnen meenemen in het onderwerp.”

Trainingsmateriaal

Het ondersteunend materiaal dat Instondo aanbiedt bij haar trainingen wordt over het algemeen positief ontvangen. De meeste referenten geven aan tevreden te zijn over de kwaliteit en bruikbaarheid van de middelen die beschikbaar worden gesteld. De combinatie van een digitale leeromgeving, aanvullende literatuur en de mogelijkheid om te kiezen voor een vakbladabonnement wordt als waardevol ervaren. “Het materiaal sluit goed aan op de inhoud van de training en biedt voldoende verdieping om er ook na afloop nog mee aan de slag te kunnen,” aldus een zeer tevreden deelnemer. De digitale leeromgeving wordt door veel respondenten als overzichtelijk en praktisch omschreven. Hierin vinden zij onder andere lesmateriaal, opdrachten en aanvullende bronnen. Eén referent gaf echter aan moeite te hebben met het navigeren binnen het platform: “De informatie is er wel, maar ik vond het soms lastig om snel te vinden wat ik nodig had.” Ondanks deze laatste referent blijkt uit het onderzoek dat Instondo over het algemeen goed scoort op de ondersteuning met passend, actueel en professioneel lesmateriaal.

Accommodatie

De trainingslocaties die Instondo inzet worden door de meeste referenten als prettig en professioneel ervaren. De bereikbaarheid met het openbaar vervoer is goed, wat door velen als een pluspunt wordt genoemd. De ruimtes zijn verzorgd, modern ingericht en dragen bij aan een prettige leeromgeving. Ook de levendige sfeer op locatie en de verzorgde lunchvoorzieningen worden door een aantal referenten als positieve punten genoemd. “De locatie was ruim, licht en goed ingericht. Het was een fijne plek om een hele dag geconcentreerd bezig te zijn,” aldus een tevreden deelnemer. Twee referenten gaven echter een neutrale beoordeling, met name vanwege de beperkte parkeermogelijkheden in de directe omgeving. Voor deelnemers die met de auto komen, kan dit een aandachtspunt zijn.

Natraject

Het natraject zoals dat door Instondo wordt aangeboden, wordt door de meeste referenten als passend en professioneel ervaren. Na afronding van de trainingen is er doorgaans ruimte voor evaluatie, waarbij deelnemers kunnen terugblikken op het leerproces en de opbouw van het programma. Dit wordt gewaardeerd als een logisch en ondersteunend sluitstuk van de opleiding. Bij een aantal opleidingen maakt een terugkommoment of intervisiebijeenkomst deel uit van het traject. Dit biedt deelnemers de mogelijkheid om opgedane kennis te verdiepen, ervaringen uit te wisselen en eventuele vragen te bespreken. De referenten die dit hebben meegemaakt, geven aan dat de vooraf geformuleerde leerdoelen grotendeels of volledig zijn behaald. Slechts één deelnemer gaf aan minder profijt te hebben gehad, mede door het verschil in niveau binnen de groep. Deze referent heeft dit al onder het kopje ‘uitvoering’ benoemd. Al met al sluit het natraject goed aan op de rest van het programma en draagt het bij aan een zorgvuldige afronding van het leertraject.

Organisatie en Administratie

Op organisatorisch en administratief vlak laat Instondo een uitstekende indruk achter. Alle referenten geven aan dat dit aspect vlekkeloos verloopt. Vanaf inschrijving tot aan de afronding van de training ervaren zij een heldere communicatie, tijdige informatievoorziening en een gestructureerde aanpak. De administratieve afhandeling wordt als efficiënt en zorgvuldig omschreven. “Ik kreeg ruim op tijd alle benodigde informatie, met een duidelijke planning en praktische details. Dat gaf rust en vertrouwen,” aldus een deelnemer. Ook tijdens de training blijft de organisatie goed op orde. Zaken als aanwezigheidslijsten, certificaten en toegang tot het lesmateriaal worden vlot en correct afgehandeld. Een andere deelnemer zegt hierover: “Je merkt dat Instondo veel ervaring heeft met het organiseren van opleidingen. Alles was tot in de puntjes geregeld.” Deze professionele ondersteuning draagt volgens de referenten bij aan een soepele leerervaring, waarin de focus volledig op de inhoud kan blijven liggen.

Relatiebeheer

De meeste referenten zijn positief over het relatiebeheer van Instondo. Zij ervaren een persoonlijke benadering en vinden het prettig dat er ook na afloop van de training contact mogelijk is. Instondo wordt hierbij omschreven als toegankelijk en geïnteresseerd. “Ik ontving na afloop een evaluatieverzoek en een korte terugkoppeling per e-mail. Dat voelde zorgvuldig en betrokken,” aldus een deelnemer. Twee referenten gaven een neutrale beoordeling op dit punt. Zij geven aan dat zij het relatiebeheer niet expliciet hebben opgemerkt of ervaren. Mogelijk komt dit doordat er vanuit hun kant geen aanvullende vragen of vervolgacties nodig waren. Zij benadrukken overigens dat dit geen negatieve invloed heeft gehad op hun totale indruk van de training.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen van Instondo wordt door de referenten die hierover een oordeel kunnen geven als positief beoordeeld. Ongeveer de helft van de ondervraagden geeft aan geen inzicht te hebben in de kosten van de opleidingen, bijvoorbeeld omdat deze door de werkgever zijn bekostigd. Zij onthouden zich dan ook van een oordeel over dit aspect. De andere helft van de referenten is tevreden. Zij ervaren de geboden inhoud, begeleiding en organisatie als van hoge kwaliteit, en vinden de prijs daarmee in verhouding. De professionaliteit van de trainers, de opzet van het programma en de verzorgde uitvoering worden hierbij als belangrijkste pluspunten genoemd. “Wat je krijgt is inhoudelijk sterk, goed georganiseerd en praktisch toepasbaar. Wat mij betreft is dat de investering waard,” aldus een van de deelnemers.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algemene tevredenheid over de opleidingen en samenwerking met Instondo is onder de referenten hoog. De trainingen worden gewaardeerd vanwege hun heldere structuur, inhoudelijke kwaliteit en de professionaliteit van de trainers. De communicatie verloopt soepel en ook de administratieve organisatie laat weinig te wensen over. Instondo weet zich volgens de deelnemers te onderscheiden door een persoonlijke aanpak, inhoudelijke degelijkheid en een duidelijke vertaalslag naar de praktijk. Een aantal aspecten wordt door vrijwel alle deelnemers als bijzonder positief benoemd, zoals de deskundigheid van de opleiders, de overzichtelijke leeromgeving en de praktische toepasbaarheid van het lesmateriaal. Ook de informatieve en toegankelijke website draagt bij aan een positieve eerste indruk. Tegelijkertijd zijn er enkele aandachtspunten. Zo werd door een enkeling aangegeven dat het niveauverschil binnen de groep de leerervaring beperkte. Ook de vindbaarheid binnen het digitale platform en het beperkte parkeeraanbod bij de trainingslocaties kwamen als verbeterpunten naar voren. Desondanks overheerst het positieve beeld. De deelnemers kijken met tevredenheid terug op hun samenwerking met Instondo en zouden deze zeker aanbevelen binnen hun netwerk.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Instondo Academy B.V. op 26-05-2025.

Algemeen

Instondo is een dynamische opleider en uitgeverij voor professionals in het onderwijs en het sociaal domein. Vanuit de overtuiging dat investeren in ontwikkeling leidt tot sterkere professionals, biedt Instondo praktijkgerichte scholing, coaching en begeleidingstrajecten aan. Het aanbod bestaat uit actuele en direct toepasbare trainingen op het gebied van didactiek, pedagogiek, wet- en regelgeving, communicatie en teamontwikkeling. Deelnemers zijn onder meer intern begeleiders, kwaliteitscoördinatoren, leerkrachten en andere medewerkers in het basisonderwijs, professionals binnen gemeenten en zorginstellingen. Instondo combineert jarenlange praktijkervaring met onderwijskundige expertise. De trainingen worden verzorgd door docenten die zelf uit het werkveld komen en daardoor aansluiten bij de dagelijkse realiteit van de deelnemers. Naast het scholingsaanbod publiceert Instondo ook boeken, vakbladen en andere materialen die bijdragen aan professionele groei en teamontwikkeling. Met aandacht voor de mens achter de functie, en altijd gericht op duurzame verbetering in de praktijk. Het gesprek met Janneke van Loon en Manon Kok vond plaats op het kantoor van Instondo Academy in Dordrecht.

Kwaliteit

Instondo Academy borgt de kwaliteit van haar scholingsaanbod door te werken met deskundige docenten die zelf actief zijn in het werkveld. Deze professionals - allen freelance - brengen actuele kennis en praktijkervaring direct de leslokalen in. De trainingen worden ontwikkeld op basis van signalen uit de praktijk en sluiten aan bij de dagelijkse uitdagingen van professionals in het onderwijs. De praktische insteek is daarbij een bewuste keuze: Instondo gelooft dat leren pas echt effectief is als het direct toepasbaar is. Daarom staat in elke training de vertaling naar de werkvloer centraal. Deelnemers worden gestimuleerd om te reflecteren op hun eigen handelen en krijgen handvatten die zij de volgende dag al kunnen inzetten. Instondo werkt met een vaste kwaliteitscyclus waarbij trainingen regelmatig worden geëvalueerd en bijgesteld. Zowel deelnemers als opdrachtgevers worden actief betrokken bij het verbeteren van het aanbod. Door deze continue terugkoppeling en de nauwe relatie met het werkveld, blijft Instondo Academy flexibel, actueel en relevant.

Continuïteit

Instondo Academy kiest bewust voor kwaliteit boven kwantiteit. In plaats van een breed maar versnipperd aanbod, investeert zij gericht in een compact aanbod van circa tien opleidingen. Deze worden met zorg ontwikkeld en onderhouden, zodat deelnemers kunnen rekenen op inhoudelijke diepgang en actuele relevantie. De duidelijke focus draagt bij aan een stabiele koers op de lange termijn. Op basis van het onderzoek en het gesprek met de betrokkenen acht Cedeo de continuïteit van Instondo Academy dan ook gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De opleidingen van Instondo Academy sluiten naadloos aan op de dagelijkse praktijk van professionals in het onderwijs. De docenten zijn stuk voor stuk ervaren vakmensen die zelf actief zijn in het veld en hun praktijkkennis direct vertalen naar het leslokaal. Door te werken met freelance trainers die midden in de beroepspraktijk staan, weet Instondo actuele vraagstukken en casuïstiek moeiteloos te integreren in het onderwijsaanbod. Deelnemers waarderen deze praktische benadering: wat zij leren, kunnen ze direct toepassen in hun eigen werk. De nauwe band met uitgeverij Instondo versterkt deze praktijkgerichtheid. Deze integrale benadering maakt het scholingsaanbod van Instondo Academy niet alleen inhoudelijk relevant, maar ook herkenbaar en bruikbaar voor professionals die dagelijks voor complexe situaties staan. Het resultaat is een kleinschalig maar krachtig opleidingsinstituut met een duidelijke visie en een stevige verbinding met de praktijk.

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