

# Klanttevredenheidsonderzoek

Dukers & Baelemans Opleiding & Advies BV

06-06-2025



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Dukers & Baelemans Opleiding & Advies BV vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND .....	1
2. CRITERIA .....	1
3. METHODE .....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	8
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>13</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>14</b>

## 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 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders			10%	90%	
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie②					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie		10%		70%	20%
Relatiebeheer			10%	70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

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

- ② Omdat het gaat om incompanytrajecten, zijn er geen scores voor de accommodatie.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De samenwerking met Dukers & Baelemans bestaat al langere tijd bij alle tien de gesproken referenten en verloopt gestructureerd en prettig. Voor maatwerktrajecten vindt vooraf een gedetailleerde afstemming plaats, waardoor het proces soepel en efficiënt verloopt. Binnen de referentiegroep zijn zowel uitgebreide maatwerktrajecten als trajecten met minimale aanpassingen op de standaardopleiding vertegenwoordigd. "Wij nemen verschillende onderdelen af en faciliteren trainingen voor financieel planners. Hoewel het geen specifiek maatwerk is, wordt de standaardtraining wel afgestemd op het mkb (midden- en kleinbedrijf)," deelt een referent. Een andere respondent vult aan: "Wanneer maatwerk nodig is, stemmen we dit vooraf af en hebben we goed contact."

De vaste contactstructuur binnen Dukers & Baelemans tijdens het voortraject draagt bij aan deze efficiënte samenwerking. "Voor algemene verzoeken gebruiken we een centraal e-mailadres, terwijl we voor operationele zaken schakelen met onze vaste contactpersoon. Op strategisch niveau hebben we contact met de accountmanager," deelt een respondent. Deze duidelijke verdeling zorgt voor een effectieve samenwerking op zowel operationeel als strategisch niveau.

Dukers & Baelemans stelt de klant centraal en hanteert daarbij een realistische en pragmatische aanpak. “Bij een recente aanvraag voor een nieuw thema hadden ze zelf geen bestaand aanbod, maar ze dachten wel mee over de mogelijkheden.” Ook financiële vraagstukken worden serieus genomen. “We hadden een misverstand over productiviteit binnen het contact, en na overleg is dit besproken en aangepast in de dienstverlening.” Al met al wordt het voortraject met grote tevredenheid ervaren als helder, professioneel en efficiënt. Een referent concludeert hierover: “De communicatie is prettig. We voelen ons vrij om vragen te stellen of zaken te testen, en de samenwerking voelt meer als een partnerschap dan als een traditionele leverancier-klantrelatie.”

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma van Dukers & Baelemans is volgens de referenten goed gestructureerd en sluit aan bij de behoeften van de organisatie. “Het merendeel van wat we doen is standaard, maar als maatwerk nodig is, wordt dit van tevoren helder afgestemd.” De communicatie rondom de opleidingen verloopt soepel en transparant. “Alle informatie is duidelijk en wordt op tijd verstrekt. We kunnen alles terugvinden in het portaal en hebben vooraf goede afstemming gehad over de facturering, wat probleemloos verloopt.” Deelnemers krijgen zowel klassikale training als praktijkvoorbeelden aangereikt, maar ook deze verdeling wordt van tevoren afgestemd met de opdrachtgever: “De inhoud van de opleiding is altijd volgens afspraak en wordt op tijd geleverd. Iedereen is tevreden over de structuur en inhoud.” Daarnaast biedt de online leeromgeving extra ondersteuning. “We hebben een intern systeem waarin onze deelnemers geregistreerd staan, waarna ze van Dukers & Baelemans een bevestiging en toegang tot de online leeromgeving krijgen.”

De toegankelijke informatie draagt bij aan een soepele voorbereiding: “Op de website staat alles duidelijk vermeld, en dit komt overeen met wat wij afnemen.” Ook de samenwerking bij het informeren van deelnemers verloopt efficiënt. “Wij blijven het vaste aanspreekpunt voor de deelnemers, terwijl Dukers & Baelemans de administratieve afhandeling verzorgt en ons continu op de hoogte houdt.” Een andere tevreden referent bevestigt: “We worden tijdig geïnformeerd over de voortgang.” De duidelijke structuur en persoonlijke benadering zorgen ervoor dat de opleidingen effectief zijn en goed aansluiten op de verwachtingen van zowel de organisatie als de deelnemers.

### **Uitvoering**

De uitvoering van de opleidingen bij Dukers & Baelemans verloopt volgens afspraak en wordt als prettig ervaren door de opdrachtgevers en deelnemers: “De uitvoering is goed, en de deelnemers zijn zeker tevreden. De afwisseling tussen klassikale lessen en praktijkvoorbeelden werkt goed.” Daarnaast zijn de trainingen pragmatisch ingericht en direct toepasbaar in de praktijk, wat door meerdere referenten zeer wordt gewaardeerd: “Veel kennis wordt gedeeld, en deelnemers kunnen de stof direct in hun werk toepassen.” De combinatie van zelfstudie en klassikale training zorgt voor verdieping en interactie. “De klassikale training biedt de mogelijkheid om samen te werken aan casussen, en docenten pakken dit goed op door hier extra verdieping aan te geven.” Daarnaast wordt de begeleiding door docenten als positief ervaren. “Er is voldoende ondersteuning, en docenten zorgen ervoor dat iedereen goed wordt meegenomen in de stof.” De afwisseling tussen theorie en praktijkvoorbeelden wordt ook geprezen. Het behouden van een vaste docent wordt ook als zeer prettig ervaren: “We hadden nu dezelfde docent, en dat werd goed ontvangen door de deelnemers.” Een verbeterpunt voor de toekomst is meer flexibiliteit binnen de modules, een referent deelt: “Het zou fijn zijn als je per module kunt aangeven waar je extra aandacht voor nodig hebt.” Hoewel de online incompany groepssessies als effectief worden gezien, blijft er een sterke voorkeur voor fysieke trainingen: “E-learning vind ik verschrikkelijk, het liefst alles fysiek.” Over het algemeen is er veel enthousiasme over de opleiding en verloopt de uitvoering soepel.

### **Opleiders**

De docenten van Dukers & Baelemans worden over het algemeen als inhoudelijk deskundig en prettig in de omgang gezien. “Wat ik heel prettig vind aan Dukers, is dat alle docenten inhoudelijk sterk zijn. Ze brengen de kennis goed over en bieden de stof in kleine stukken aan, waardoor het makkelijker te begrijpen is.” Dit zorgt ervoor dat de trainingen goed aansluiten bij de leerbehoeften van de deelnemers. “Ze doen dit ook op individueel niveau, en dat is heel waardevol,” deelt een zeer tevreden respondent. De communicatie met de docenten verloopt soepel, ook bij eventuele wijzigingen: “Ze communiceren goed, ook als er iets aangepast moet worden qua datum of locatie.” Daarnaast wordt de begeleiding door de docenten gewaardeerd. “Er is veel ondersteuning, en ze zijn goed benaderbaar.” Evaluaties van de trainingen zijn dan ook overwegend positief bij de opdracht gevende organisaties.

Desondanks zijn er enkele aandachtspunten die worden benoemd door de referenten. Bij een specifieke in-house training werd aangegeven dat het niveauverschil tussen deelnemers en docent te groot was. “De docent was op zich prima, maar het gat qua niveauverschil was te groot,” deelt een referent die de opleiders een neutrale score geeft. Ondanks dit punt blijft de algemene tevredenheid over de docenten hoog. “We hebben alleen iemand gehad voor de examentraining, en die was fijn. De sessies werden goed overgebracht.” De combinatie van inhoudelijke deskundigheid, duidelijke communicatie en persoonlijke begeleiding maakt de opleiders van Dukers & Baelemans tot een sterk punt binnen de samenwerking.

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal van Dukers & Baelemans sluit goed aan bij de verwachtingen van de referenten. Er is toegang tot een online leeromgeving waarin al het cursusmateriaal overzichtelijk klaarstaat. “De e-learning is duidelijk opgezet, alle materialen zijn direct beschikbaar en makkelijk te gebruiken,” zegt een tevreden referent. Daarnaast wordt het materiaal als actueel en relevant beschouwd: “Alles is up-to-date en goed afgestemd op het programma.” Toch geven sommige referenten aan dat niet al het benodigde materiaal door Dukers & Baelemans wordt geleverd: “Soms is extra materiaal nodig, zoals specifieke rekenmachines, en die moeten wij zelf aanschaffen. Het zou fijn zijn als dit standaard in het pakket wordt opgenomen.” Daarnaast worden er enkele verbeterpunten opgemerkt in het lesmateriaal, zoals incidentele fouten en een gebrek aan diepgang op specifieke onderwerpen. “Het onderdeel over de wetgeving vond ik soms wat oppervlakkig behandeld, terwijl ik hier graag meer kennis over had opgedaan.” De oefenexamens worden als bijzonder waardevol ervaren. “Ze zijn realistisch opgezet en bieden een goede simulatie van de echte examenomgeving. Ik heb daar ontzettend veel van geleerd.” Hoewel niet iedereen e-learning als prettig ervaart, “ik volg liever fysieke lessen”, wordt het materiaal inhoudelijk als sterk en effectief beoordeeld. Voorafgaand aan de trainingen vindt een duidelijke afstemming plaats over het benodigde lesmateriaal wat behandeld wordt tijdens de opleiding: “Er is vooraf helder afgesproken welke materialen nodig zijn en wie hiervoor verantwoordelijk is,” deelt een opdrachtgever. Dit draagt bij aan een gestructureerde en efficiënte voorbereiding voor de deelnemers van de opleiding.

### **Accommodatie**

Omdat het gaat om incompanytrajecten, zijn er geen scores voor de accommodatie.

### **Natraject**

Het natraject bij Dukers & Baelemans is niet specifiek vastgelegd, maar er is wel periodiek contact. “Eens per jaar bespreken we de stand van zaken en evalueren we hoe het traject is verlopen.,” deelt een referent. Dit biedt ruimte om verbeterpunten te signaleren en eventuele aanpassingen door te voeren. Tussentijds wordt alleen contact opgenomen indien nodig. “Ze sturen een mail met de vraag of er iets speelt, maar dit zou misschien wat actiever kunnen worden opgepakt.” Een andere referent benadrukt dat het voortraject een doorlopend proces is dat aansluit op het natraject. “Na afronding van een traject evalueren we altijd hoe de examenresultaten zich verhouden en of de tevredenheid hoog genoeg is.” Dit biedt de mogelijkheid om verbeterpunten direct mee te nemen in toekomstige trajecten: “Bij een eerdere evaluatie zagen we bijvoorbeeld dat een andere locatie een hoger slagingspercentage opleverde.” Deze inzichten worden actief meegenomen in de verdere samenwerking. Voor de deelnemers zelf is er na afloop van de examens geen direct natraject. “Na het examen hebben we geen contact meer gehad.” Sommige respondenten geven aan dat een vorm van terugkoppeling wenselijk zou zijn: “Ik heb er zelf veel tijd in gestoken, dus het zou prettig zijn als er nog een moment was geweest om bepaalde onderwerpen verder uit te diepen, zonder de hele opleiding opnieuw te moeten volgen.” Over het algemeen verloopt de opvolging via de accountmanager goed. Hoewel er geen uitgebreide terugkoppeling met deelnemers plaatsvindt, is de algemene afstemming met Dukers & Baelemans helder en efficiënt geregeld.

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie bij Dukers & Baelemans verlopen gestructureerd en efficiënt. Een zeer tevreden referent deelt hierover: "Afspraken worden altijd netjes nagekomen, en er zijn geen onverwachte problemen. Omdat de processen grotendeels gestandaardiseerd zijn, is er weinig extra afstemming nodig." De bereikbaarheid wordt als uitstekend ervaren. "Als ik iets wil weten, kan ik ze altijd benaderen en krijg ik snel antwoord." Ook op korte termijn worden zaken efficiënt opgepakt. "Het contact verloopt goed en alles wordt snel geregeld." Dit geldt niet alleen voor algemene vragen, maar ook voor administratieve zaken zoals diplomering, zo deelt een referent: "Het diploma wordt altijd snel geleverd, direct aan de deelnemers. Dit hebben ze goed op orde." De vaste contactpersoon zorgt voor continuïteit en duidelijke communicatie: "Het contact verloopt precies goed, ik weet bij wie ik terecht kan en krijg altijd snel reactie."

Toch ervaart niet iedereen de organisatie even positief. Een iets ontevreden referent geeft aan dat de interne communicatie niet soepel verloopt: "Ik vind dat ze te traag reageren, en de systemen werken niet zoals ze zouden moeten. Er zijn continu storingen, waardoor ik vaak de accountmanager moet inschakelen om dit te verhelpen. Hoewel de accountmanager snel schakelt, duurt het binnen de organisatie zelf veel te lang voordat er iets gebeurt." Daarnaast worden de openingstijden als beperkend ervaren: "Als ik om 15:45 bel, word ik in de wacht gezet en krijg ik vaak geen antwoord meer." Desondanks wordt de organisatie over het algemeen als professioneel en betrouwbaar beschouwd, waar de meerderheid van de referenten tevreden over is.

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer bij Dukers & Baelemans wordt door 90% van de referenten als goed ervaren. Een referent deelt: "We nemen contact op wanneer nodig, en dat werkt prima. Meer is niet nodig." De samenwerking wordt gekenmerkt door begrip en een meedenkende houding: "Het inzicht en meedenken is echt uitstekend."

Over het algemeen is er een vaste contactstructuur, hoewel er recent een wisseling heeft plaatsgevonden bij een van de referenten: "Ik had altijd een vaste contactpersoon, maar nu niet meer. Door de switch duurde het iets langer voordat alles weer soepel verliep, maar inmiddels gaat het weer prima." De overdracht had echter beter gekund. "Het was een beetje slordig, maar we zijn er altijd uitgekomen," zegt de referent die het relatiebeheer hierom neutraal beoordeelt.

Het contact verloopt voornamelijk via e-mail en telefoon, waarbij Dukers & Baelemans snel anticipeert op vragen. Ook bij onverwachte situaties wordt er adequaat gehandeld. Een referent deelt hierover: "We hadden een keer een zieke docent, en toen is de training gewoon verplaatst. Dat was goed geregeld." Daarnaast is er sprake van een wisselwerking tussen beide partijen, wat door meerdere referenten wordt benoemd. "Wij geven ook terugkoppeling over hoe het is gegaan, en daar doen zij iets mee. Dit helpt ons intern ook om te verbeteren." Dit zorgt ervoor dat de relatie met Dukers & Baelemans niet alleen functioneel, maar ook constructief is.

De samenwerking wordt verder gekenmerkt door flexibiliteit en bereikbaarheid. "Op korte termijn is er altijd beschikbaarheid, en ze denken flexibel mee," zegt een tevreden referent. Dit geldt ook voor strategische evaluaties. "Eens per kwartaal bespreken we of er ontwikkelingen zijn waarop we moeten inspelen, en eens per twee maanden hebben we een operationeel overleg." Hierdoor blijven de trainingen actueel en afgestemd op de behoeften van de organisatie.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding van Dukers & Baelemans wordt over het algemeen als goed en marktconform beschouwd. "De prijs ligt dicht bij wat andere aanbieders bieden, en we zijn tevreden met deze partij. Daarom blijven we met hen samenwerken." De opleidingen worden voornamelijk als incompanytrajecten ingekocht, waarbij de prijs in verhouding staat tot de geleverde kwaliteit: "We kopen het als incompany in, en de prijs-kwaliteitverhouding is goed."

Hoewel de prijs-kwaliteitverhouding unaniem als positief wordt beoordeeld, zijn er enkele opmerkingen over de systemen waarmee wordt gewerkt. Een referent deelt hierover: "We zijn minder tevreden over de kwaliteit van de systemen en zouden graag een upgrade zien, aangezien ze verouderd zijn. De prijs is verder geen issue." Over het algemeen wordt aangegeven dat er goede prijsafspraken zijn gemaakt. "We krijgen een kortingstarief, waardoor de prijs redelijk is." Voor sommige respondenten is de prijs-kwaliteitverhouding minder relevant: "Ik heb zelf weinig zicht op wat marktconform is, maar Dukers & Baelemans is een 'Preferred Supplier', dus dat zal wel goed zitten." Over het geheel genomen wordt de prijs-kwaliteitverhouding als zeer positief ervaren, en de tevredenheid over de samenwerking is hoog.



**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De samenwerking met Dukers & Baelemans wordt als prettig en effectief ervaren. “Ze luisteren goed en maken het voor ons heel eenvoudig om aanvragen voor de hele organisatie te doen.” De opleidingen sluiten goed aan bij de behoeften van de organisatie en bieden een passend aanbod voor financieel planners. “Wij kunnen dat zelf niet faciliteren, en zij voldoen precies aan wat we nodig hebben,” deelt een zeer tevreden opdrachtgever.

Een groot pluspunt is de mogelijkheid tot maatwerk. “Ze leveren echt maatwerk en zijn voor vermogensplanning de topaanbieder.” Daarnaast wordt de samenwerking als professioneel en open beschouwd: “We voeren gesprekken over onze visie op dienstverlening, prijsstelling, doelen en optimaal opleiden. Dit voelt als een wederzijds partnerschap.” Ook de communicatie verloopt soepel, hierover wordt gezegd: “De samenwerking is goed, het contact is helder met korte lijnen en een vast aanspreekpunt.”

Toch zijn er ook enkele verbeterpunten: “Bij een wisseling van accountmanager kreeg ik eerst niemand te pakken, dat had beter overgedragen kunnen worden.” Ook de systemen en de online omgeving kunnen verbeterd worden: “De systemen zouden vernieuwd moeten worden en uitgebreid met extra functies.” Daarnaast komt soms de inhoud van de training niet volledig overeen met de online omgeving. Een referent deelt daarover: “De praktische toepassing is nuttig, maar de presentatie van de sheets kan beter aansluiten op het onlinemateriaal.” Een ander verbeterpunt is de communicatie over veranderingen en trends. “Als een verwachte trend afwijkt bij een klant, zou het fijn zijn als ze dat sneller signaleren en bespreken. “

Ondanks deze aandachtspunten blijft de algemene tevredenheid hoog. “Ze zijn flexibel, denken goed mee en gaan in op onze praktijkvragen. We kunnen zelf sturen waar we het over willen hebben, en daar spelen ze goed op in,” concludeert een tevreden respondent. Dit alles maakt Dukers & Baelemans een betrouwbare en professionele samenwerkingspartner.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering			10%	80%	10%
Opleiders		10%		60%	30%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie				100%	
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer			10%	60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

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

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende open trajecten van Dukers & Baelemans nemen in totaal tien referenten deel. Deelnemers aan de trainingen van Dukers & Baelemans ervaren het inschrijvingsproces als soepel en efficiënt. “Ik schrijf mezelf in om mijn punten te behouden. Alles is van tevoren goed duidelijk, dus ik kan me meteen inschrijven. Het gaat heel snel,” vertelt een deelnemer. Dit sluit aan bij de ervaringen van anderen, die aangeven dat de communicatie helder is en dat alle benodigde informatie ruim op tijd beschikbaar wordt gesteld. “We hebben van tevoren altijd even contact, en het inschrijven gaat altijd heel snel,” voegt een andere deelnemer toe. Dukers & Baelemans is voor veel professionals een vertrouwde opleider, waardoor inschrijven vaak een vanzelfsprekende keuze is. “Ik volg al jarenlang trainingen bij hen en de kwaliteit is constant. De overstap van fysieke lessen naar online trainingen is ontstaan door corona, maar dat bespaart zoveel tijd dat ik het juist heel prettig vind,” vertelt een ervaren deelnemer. Vooral de flexibiliteit van de online leeromgeving wordt gewaardeerd. “Online werkt echt heel goed, met interactieve sessies in kleine groepen via break-out rooms,” vult een andere deelnemer aan. Ook het platform en de communicatie rondom de trainingen worden positief beoordeeld. “Alle informatie is van tevoren duidelijk, ik heb geen opmerkingen. Ze sturen altijd alles netjes door,” zegt een deelnemer. Dit draagt bij aan een gestroomlijnd voortraject, waardoor cursisten goed voorbereid aan de trainingen beginnen en direct aan de slag kunnen.

### **Opleidingsprogramma**

Dukers & Baelemans zorgt ervoor dat deelnemers goed geïnformeerd blijven over hun opleidingstraject. “Van tevoren krijgen we vaak een e-mail met informatie, en ook de facturatie is altijd duidelijk,” vertelt een deelnemer. De communicatie verloopt grotendeels via e-mail en de website, waarbij updates over de training en eventuele wijzigingen tijdig worden doorgegeven. “Ze sturen altijd informatie via de mail en alles is van tevoren duidelijk,” bevestigt een andere deelnemer.

Hoewel de informatievoorziening over het algemeen als helder wordt ervaren, zien sommige deelnemers verbeterpunten. “Ik mis soms wel informatie, en er wordt heel snel verwezen naar de website,” merkt een deelnemer op. Daarnaast geven sommigen aan dat het persoonlijke contact de afgelopen jaren is afgenomen. Waar het inplannen van trainingen eerder telefonisch kon, verloopt dit nu volledig via de website. Dit wordt door sommige deelnemers als minder efficiënt ervaren. In uitzonderlijke gevallen, zoals bij ziekte van een docent, wordt gezorgd voor vervanging. “We kregen een invaldocent omdat de eigen docent ziek was. Hij was zeer kundig, maar communicatief iets minder dan normaal,” deelt een deelnemer die tevreden was hoe snel er vervanging geregeld kon worden. Ondanks dergelijke uitdagingen wordt het opleidingsprogramma over het algemeen als goed gestructureerd en professioneel beoordeeld.

### **Uitvoering**

De uitvoering van de trainingen bij Dukers & Baelemans wordt over het algemeen positief ervaren. Deelnemers waarderen de duidelijke structuur, de interactieve elementen en de praktijkgerichte aanpak. “De uitvoering is uitstekend, interactief en bevat fijne voorbeelden. Ik ben heel tevreden,” zegt een deelnemer. Vooral de afwisseling tussen theorie en praktijk wordt als een sterk punt gezien. “Er is een goede mix van voorbeelden, al is de online training zelf iets minder interactief,” merkt een andere deelnemer op. Een belangrijk aspect dat deelnemers waarderen, is de mogelijkheid om ervaringen uit te wisselen met anderen. “Online kom je ook mensen tegen die in een soortgelijke situatie zitten, waardoor je ervaringen kunt delen. Dit maakt de casusbespreking veel interessanter,” vertelt een tevreden deelnemer. Dankzij de gemêleerde samenstelling van de groepen krijgt de training extra diepgang. Tijdens de sessies wordt veel gewerkt met praktijkcasussen en adviseurs, wat helpt om de theorie direct toe te passen. “Daar is niets op aan te merken, er wordt goed gewerkt met casussen en adviseurs,” bevestigt een deelnemer.

Toch zijn er enkele aandachtspunten. Eén deelnemer geeft aan dat de training nog verder de diepte in had kunnen gaan en dat praktijkvoorbeelden soms ontbreken. “Ik miste de praktijkvoorbeelden een beetje, maar gelukkig kon ik hierover wel met mijn mededeelnemers in gesprek,” deelt een deelnemer die een neutrale score geeft. Deze ervaring wordt echter niet door alle referenten gedeeld. Veel deelnemers zijn juist zeer te spreken over de praktijkgerichte aanpak en vinden de training goed aansluiten bij hun werk. Ondanks deze verbeterpunten wordt de uitvoering als waardevol en leerzaam beoordeeld.

### **Opleiders**

De opleiders van Dukers & Baelemans worden over het algemeen als deskundig en professioneel beoordeeld. De meerderheid van de deelnemers is tevreden over de vakinhoudelijke kennis en de manier waarop de trainers de stof overbrengen. “Inhoudelijk was het heel goed, we konden veel vragen stellen,” vertelt een deelnemer. Daarnaast wordt de praktische benadering gewaardeerd, waarbij trainers moeilijke onderwerpen niet ontwijken en juist terugkomen op lastige stukken. “Hij kon wel op moeilijke stukken terugkomen, niets bleef onbehandeld,” merkt een andere deelnemer op. Toch zijn er enkele kritische kanttekeningen. Een referent beoordeelt de opleiders als minder positief. Een aandachtspunt is dat sommige trainers meer een theoretische achtergrond lijken te hebben en minder praktijkervaring meenemen in hun lessen. “Inhoudelijk is het heel goed, maar ik had het gevoel dat de trainer vooral een theoretische achtergrond had en minder praktijkervaring. Dit was de eerste keer dat ik dat zo ervaarde,” deelt de deelnemer die een ontevreden score geeft.

De interactie binnen de trainingen wordt als positief beoordeeld, mede door de inzet van break-outrooms waarin opdrachten en discussies plaatsvinden. “Ik ben daar erg over te spreken, ze kunnen goed sturen en houden via Teams in de gaten wie wat aan de discussie wil toevoegen,” deelt een deelnemer. Over het algemeen wordt de professionaliteit van Dukers & Baelemans erkend: “Dukers is de partij die het professioneel doet, maar ook heel rationeel,” concludeert een tevreden referent.

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingmateriaal van Dukers & Baelemans wordt door deelnemers overwegend als prettig en effectief ervaren. De beschikbaarheid van digitale leermiddelen, zoals slides en een online syllabus, wordt als een groot pluspunt gezien. “Het materiaal is helemaal in orde, beschikbaar als pdf en goed te gebruiken als naslagwerk,” geeft een deelnemer aan. De syllabus wordt jaarlijks geüpdatet, zodat de inhoud actueel blijft. “Elk jaar komt er een nieuwe versie van de syllabus, wat heel fijn is als naslagwerk,” merkt een andere deelnemer op. De combinatie van theorie, artikelen en praktijkcases draagt bij aan een complete leerervaring. “Het materiaal is digitaal en prima. Er zitten artikelen en cases bij, naast de theorie,” vertelt een deelnemer. Daarnaast biedt Dukers & Baelemans bij de examentrainingen oefenexamens en drills aan, waardoor deelnemers zich goed kunnen voorbereiden. “Het materiaal is up-to-date, accuraat en prettig om mee te werken,” zegt een deelnemer. Toch zien sommige deelnemers ruimte voor verbetering. Hoewel het materiaal uitgebreid en inhoudelijk sterk is, vinden sommigen het te theoretisch en soms te omvangrijk. “Het is heel veel lesstof. Andere instituten zijn wat pragmatischer, hier ligt de focus soms meer op het stampen van kennis,” geeft een deelnemer aan. Dukers & Baelemans probeert verschillende onderwijsvormen toe te passen, maar volgens sommige deelnemers kan dit nog verder worden geoptimaliseerd. “Ze proberen wel verschillende methoden, maar er is zeker nog ruimte voor verbetering,” vult een deelnemer aan. Desondanks wordt het materiaal als volledig en actueel beschouwd, met de mogelijkheid om tijdens een cursus aanvullende informatie te ontvangen wanneer ontwikkelingen dat vereisen.

### **Accommodatie**

De accommodatie van Dukers & Baelemans is zowel voor fysieke als online trainingen goed geregeld. De online leeromgeving is professioneel opgezet en biedt een prettige gebruikerservaring. “De opleiding was digitaal en goed gefaciliteerd,” geeft een deelnemer aan. Meerdere deelnemers hebben een digitale opleiding gevolgd en waarderen deze vorm, mede vanwege de besparing van reistijd. Daarnaast functioneren de break-outrooms goed en worden ze gezien als een waardevolle toevoeging aan de training. “De break-outrooms werkten goed en waren een fijne manier om interactie te hebben met andere deelnemers,” merkt een referent op. Ook de ervaringen van deelnemers die de trainingen fysiek hebben gevolgd, zijn positief. De locaties zijn goed bereikbaar en de faciliteiten voldoen aan de verwachtingen. “De faciliteiten waren in orde en de locatie was goed bereikbaar,” bevestigt een deelnemer. Daarnaast worden de lunchvoorzieningen als goed verzorgd ervaren. “De lunch was goed geregeld,” aldus een deelnemer. Over het algemeen wordt de accommodatie, zowel online als op locatie, als professioneel en praktisch beoordeeld.

### **Natraject**

Het natraject bij Dukers & Baelemans is niet uitgebreid, maar deelnemers ervaren dit niet als een gemis. Na afloop van de training vindt een eindevaluatie plaats om feedback te verzamelen. “Na de lesperiode is er een eindevaluatie geweest over de training,” bevestigt een deelnemer. Verder is er geen vast natraject of vervolg, maar dit wordt over het algemeen als passend bij de opzet van de training beschouwd. “Een vervolg wordt niet besproken, maar dat past hier ook wel bij,” merkt een deelnemer op. Voor veel deelnemers is een vervolgtraject niet nodig, vooral wanneer de training succesvol is afgerond. “Als je slaagt, is er geen natraject. Dit was voor mij niet van toepassing, want ik heb de examentraining in één keer gehaald,” vertelt een deelnemer. Over het algemeen wordt het ontbreken van een natraject niet als een tekortkoming gezien. De afsluiting met een eindevaluatie wordt als voldoende beoordeeld.

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie van Dukers & Baelemans beschouwen de respondenten als goed geregeld. De communicatie verloopt helder en wanneer nodig ontvangen deelnemers aanvullende informatie. “De communicatie verloopt goed, en als er aanleiding toe is, komt er vaker informatie,” merkt een deelnemer op. Daarnaast waarderen de geïnterviewden de bereikbaarheid van de organisatie. “Ze zijn goed bereikbaar,” bevestigt een deelnemer. De afhandeling van administratieve zaken wordt over het algemeen als efficiënt ervaren. “Dit is goed geregeld, ze reageren snel” geeft een deelnemer aan. Toch zijn er enkele aandachtspunten, zoals de verwerking van behaalde studiepunten. “Mijn punten waren nog niet bijgeschreven. Dit duurde iets langer, maar ik kreeg daar wel een bericht over,” deelt een deelnemer.

Over het algemeen wordt de administratie als betrouwbaar en professioneel gezien, en deelnemers ervaren weinig problemen bij de afhandeling van hun opleidingstraject. “Dit was dik in orde,” aldus een deelnemer.

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer van Dukers & Baelemans wordt over het algemeen als goed beoordeeld, vooral vanwege de goede bereikbaarheid voor vragen. “Ze zijn heel goed bereikbaar, voor vragen kan ik altijd terecht,” zegt een deelnemer. De mogelijkheid om contact op te nemen wanneer nodig, wordt gewaardeerd. “Ik kan terecht als het nodig is, dat is prettig, maar verder is dat niet nodig geweest,” merkt een andere deelnemer op. Toch ervaren sommige deelnemers een gemis aan persoonlijk contact, wat invloed heeft op de binding met de organisatie. “Ik mis het persoonlijke contact. Hierdoor voel ik minder binding met de organisatie,” deelt een deelnemer.

Een deelnemer die het relatiebeheer met een neutraal beoordeelt vindt het jammer dat er geen vast aanspreekpunt meer is en dat veel communicatie nu via de website verloopt. “Er is geen aanspreekpunt meer, alles moet via de website. Het is te digitaal, daarom geef ik een neutrale score,” vult de deelnemer aan. Voor sommigen beperkt het contact zich tot de interactie met de docent tijdens de training, zonder verdere opvolging door andere medewerkers. “Ik heb contact gehad met de docent, maar verder niet met iemand anders,” meldt een deelnemer.

Over het algemeen wordt het relatiebeheer als voldoende beoordeeld, met waardering voor de bereikbaarheid, maar ook met ruimte voor verbetering op het gebied van persoonlijk contact en directe aanspreekpunten.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen bij Dukers & Baelemans zien de referenten over het algemeen als marktconform. Veel deelnemers vinden de verhouding tussen kosten en de geboden inhoud passend. “Ik vind deze marktconform en gezien wat ik ervoor krijg, is de verhouding erg goed,” merkt een deelnemer op. Vooral de tijdsbesparing door het online aanbod wordt gewaardeerd. “Het bespaart mij tijd omdat ik niet fysiek naar een cursus hoef, dat maakt het veel minder belastend ook financieel,” voegt een andere deelnemer toe.

Hoewel de meeste deelnemers tevreden zijn, zijn er ook twee neutrale scores, waarbij de prijs-kwaliteitverhouding als redelijk wordt gezien, maar niet optimaal. Eén deelnemer merkt op dat de kwaliteit van de training hoger zou kunnen, met name door de trainer. “Door de trainer heb ik het idee dat de kwaliteit echt wat hoger kan, daarom geef ik een neutrale score,” zegt een deelnemer. Een andere deelnemer vindt de prijs marktconform, maar blijft het bedrag hoog. “De prijs is op zich prima, maar ik blijf het veel geld vinden, daarom een neutrale score,” legt de deelnemer uit.

Over het algemeen zijn deelnemers tevreden met de prijs-kwaliteitverhouding en zien zij weinig redenen om over te stappen naar een andere partij. “Ik vond het prima, marktconform denk ik. Ik ben heel tevreden over Dukers en zou niet snel overstappen alleen omdat een andere partij iets goedkoper is,” aldus een tevreden deelnemer.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De referenten zijn over het algemeen tevreden over de opleidingen en de samenwerking met Dukers & Baelemans. De organisatie wordt gewaardeerd om de gebruiksvriendelijke opzet en het brede aanbod aan trainingen. "Heel gebruiksvriendelijk, dat is een sterke kant," merkt een deelnemer op. Ook het kennisniveau binnen de opleidingen wordt als hoog ervaren. "De kwaliteit van de opleidingen is goed, ik leer er altijd iets van en dat is fijn," zegt een andere deelnemer. Daarnaast wordt de interactieve opzet van de trainingen positief beoordeeld. "Het is interactief, zoals het de laatste twee jaar is verlopen," voegt een deelnemer toe. Sterke punten zijn de betrouwbaarheid en de consistente kwaliteit. "Heel degelijk en altijd betrouwbare informatie die ze verstrekken. Dit niveau houden ze al jaren vast," deelt een tevreden deelnemer. Ook het brede trainingsaanbod wordt als een pluspunt gezien. "Ze bieden veel aan en het niveau van de trainingen is goed," zegt een andere deelnemer. Toch zien sommige deelnemers verbeterpunten, vooral op het gebied van trainers en examengerichtheid. "Een inhoudelijk sterkere trainer zou een verbetering zijn, verder is alles op orde," merkt een deelnemer op. Daarnaast wordt aangegeven dat bepaalde opleidingen meer op het examen afgestemd kunnen worden. "Voor bepaalde opleidingen kunnen ze iets meer focussen op het examen," zegt een deelnemer. Een terugkerende opmerking is dat er veel oefenvragen worden aangeboden, waarvan sommige niet direct relevant lijken voor het examen. Over het algemeen blijft Dukers & Baelemans een betrouwbare en gewaardeerde opleider, met mogelijkheden voor verdere optimalisatie in specifieke onderdelen van de trainingen. "Ik ben heel tevreden, ik vind dat ze het goed doen," concludeert een deelnemer.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyma van der Vliet voerde met Dukers & Baelemans Opleiding & Advies BV op 06-06-2025.

### Algemeen

Dukers & Baelemans is opgericht in 1992 vanuit de ambitie een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van de financiële sector en de mensen die daar werkzaam zijn. De opleider richt zich op de persoonlijke groei en ontwikkeling van financiële dienstverleners. Leren is in de optiek van het bureau een persoonlijk en interactief proces dat continu doorloopt. Dukers & Baelemans vindt het dan ook belangrijk het leeraanbod zo goed mogelijk te laten aansluiten op de behoefte van de individuele deelnemer: adaptief leren. Vele opleidingen monden uit in een examen. De opleider besteedt veel aandacht aan oefenvragen om de theorie te verwerken en aan oefenexamens om de deelnemers zo optimaal mogelijk voor te bereiden. Het Cedeo-onderzoek had betrekking op zowel het open programma-aanbod als het incompany-programma.

### Kwaliteit

Dukers & Baelemans hecht veel waarde aan kwaliteit en professionaliteit. Van de trainers wordt verwacht dat zij aan strikte eisen voldoen. Zo dienen zij niet alleen over de meest actuele kennis te beschikken maar bij voorkeur ook nog steeds werkzaam te zijn in de praktijk zodat trainingen optimaal aansluiten bij de werkzaamheden van de deelnemers. Op deze manier zorgt Dukers & Baelemans ervoor dat er een goede overdracht van kennis naar werkveld wordt bewerkstelligd. Naast een team van vaste trainers wordt gebruikgemaakt van een poule van flexibel inzetbare docenten. Het cursusmateriaal wordt regelmatig geactualiseerd. Verder worden de leerdoelen van alle programma's jaarlijks bekeken en indien nodig bijgesteld. De uitgevoerde trajecten worden altijd geëvalueerd. De relatiebeheerder of de accountmanager zorgt voor een terugkoppeling van de resultaten aan de opdrachtgever. De opleider is onder andere aangesloten bij het NRTO en het CRKBO en beschikt naast de Cedeo-erkenning over certificeringen voor ISO 9001 en ISO 27001 (informatiebeveiliging) en over de SOC 2 Type II rapportage.

### Continuïteit

In 2025 is Dukers & Baelemans onderdeel geworden van Lindenhaeghe. Dit betekent een integratie van het beste van twee werelden onder andere wat betreft leertechnologie en aanvullende content en wat betreft maatwerk en standaard aanbod. Lindenhaeghe streeft naar een groei in de breedte met uitbreiding van het aanbod op aanpalende gebieden zoals de schuldhulpverlening. De merknaam Dukers & Baelemans verdwijnt, maar de expertise van deze opleider met name op actief en adaptief leren blijft geborgd voor kwaliteit in maatwerk en aangepaste standaardtrainingen.

### Bedrijfsgerichtheid

Referenten uit het onderzoek waarderen de deskundigheid en de praktijkgerichtheid evenals de organisatie eromheen die zij als gebruiksvriendelijk ervaren. De samenwerking met het bureau benoemen de klanten als prettig en effectief. Het brede aanbod van trainingen wordt gewaardeerd. Dukers & Baelemans heeft vele financieel professionals optimaal opgeleid en begeleid en zet dit nu als onderdeel van Lindenhaeghe onverminderd voort.

## 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](http://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