

Klanttevredenheidsonderzoek

Wolters Kluwer

01-07-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Wolters Kluwer vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

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

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				90%	10%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				90%	10%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal				90%	10%
Accommodatie②					
Natraject			10%	80%	10%
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer				90%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding③			10%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet van toepassing bij dit maatwerktraject.
- ③ Eén referent had hier geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van Wolters Kluwer nemen in totaal tien referenten deel. Het voortraject van de samenwerking tussen Wolters Kluwer en de betrokken organisaties wordt door referenten omschreven als overzichtelijk, doelgericht en goed afgestemd op de opleidingsbehoeften. In veel gevallen is het contact ontstaan vanuit een concrete opleidingsvraag, waarna snel is geschakeld richting een passende incompanytraining. De samenwerking met Wolters Kluwer bestaat in sommige gevallen al langer, terwijl deze in andere situaties vrij recent is ontstaan vanuit een concrete opleidingsbehoefte, waarbij Wolters Kluwer als meest passende aanbieder uit de zoektocht naar voren kwam. “We hebben al vaker iets bij Wolters Kluwer afgenomen. Het zijn altijd maatwerktrajecten, incompany,” aldus een opdrachtgever. In andere gevallen is de samenwerking spontaan ontstaan, bijvoorbeeld naar aanleiding van een marketinguiting: “We ontvingen een reclame-e-mail en hebben meteen contact gelegd, omdat er op dat moment behoefte was aan een training. Het is toen een incompanytraject geworden.”

Ook zijn er referenten die via eigen zoekopdracht uitkwamen bij Wolters Kluwer: "Ik ben vorig jaar begonnen en op zoek gegaan naar een training over natuurbescherming, omdat dat onderdeel werd van de nieuwe kwaliteitscriteria. Via internet kwam ik toen bij Wolters Kluwer uit." Het voortraject wordt gekenmerkt door duidelijke communicatie en een flexibele houding. Vooraf vindt structureel overleg plaats over de inhoud en opzet van de training, soms zelfs tot in detail. "Van tevoren doen we altijd een afstemming," klinkt het. Eén van de referenten vertelt: "De trainer komt zelfs twee weken voor aanvang langs om de wensen te bespreken." Ook de informatievoorziening wordt positief beoordeeld: "Alle informatie was duidelijk, ik had even kort contact en toen was het geregeld." Kortom, het voortraject bij Wolters Kluwer kenmerkt zich door klantgerichte communicatie, zorgvuldige afstemming en een laagdrempelige toegang tot maatwerkopleidingen.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van Wolters Kluwer wordt door referenten omschreven als duidelijk, flexibel en goed afgestemd op de inhoudelijke wensen van de deelnemers. De voorbereiding verloopt soepel: deelnemers en opdrachtgevers ontvangen tijdig een overzichtelijke planning en kunnen zelf input leveren over de inhoud en casuïstiek van de training. "Dit verloopt heel goed. We kregen via e-mail een duidelijke planning en konden zelf input leveren voor de casussen en inhoud," vertelt een tevreden deelnemer. In meerdere gevallen vindt voorafgaand aan de training persoonlijk overleg met de docent plaats, bijvoorbeeld via een kort telefonisch gesprek. "Ik had van tevoren mijn vragen per mail gestuurd en daarna nog een half uur met de docent overlegd. Hij heeft dit maatwerk heel goed opgepakt," aldus een deelnemer. Ook leidinggevenden of coördinatoren zijn actief betrokken bij de afstemming van het programma. "Ik heb van tevoren contact gehad om inhoudelijk onze wensen door te geven. Mijn leidinggevende heeft dit verder opgepakt. We bespraken wat standaard was en wat als maatwerk kon worden ingericht. Dit ging goed," licht een referent toe. De trainingen worden in veel gevallen specifiek als incompany aangevraagd en sluiten goed aan bij de leerdoelen van de organisatie. "De wens was incompany en dit maakte het een maatwerktraject. Het inhoudelijke aanbod sloot al goed aan bij wat wij wilden. De meeste afstemming ging over de locatie en het tijdstip," zegt een referent. De opzet en voorbereiding van het opleidingsprogramma worden al met al als gestructureerd en klantgericht ervaren. In sommige gevallen is er zelfs al vervolcontact om de training opnieuw te organiseren: "We hebben op dit moment weer een gesprek lopen om de cursus nog een keer te doen." Dit benadrukt de tevredenheid over het programma en de wens tot herhaling.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen bij Wolters Kluwer wordt door referenten als professioneel en zorgvuldig afgestemd ervaren. De trainingen verlopen volgens afspraak en worden inhoudelijk goed gewaardeerd. "De uitvoering verliep heel goed, geheel volgens afspraak en zelfs boven verwachting," aldus een tevreden referent. Er wordt gewerkt met diverse werkvormen, waaronder interactieve opdrachten, presentaties en praktijkgerichte casussen. "Er zijn verschillende lesvormen gebruikt, met toepassing van casussen en presentaties. De evaluatie hiervan was heel goed," vertelt een deelnemer. Eén aandachtspunt dat hierbij wordt genoemd, is dat sommige casussen nog beter kunnen worden afgestemd op de specifieke werkomgeving. "De enige opmerking die ik heb ontvangen, is dat de casus nog iets meer toegepast mag worden op ons werkgebied, zoals Den Haag," licht een referent toe. Ook bij trainingen met een diverse deelnemersgroep weet de trainer goed aan te sluiten. "Het was een beetje lastig omdat de deelnemers uit verschillende achtergronden kwamen, maar desondanks werd het heel goed ontvangen," legt een referent uit. De afwisseling in werkvormen draagt daarbij bij aan een positieve leerervaring. "De lesvormen werden aangepast aan de behoefte van de groep. Heel interactief, met verschillende methodes," klinkt het tevreden. Daarnaast wordt ook de samenwerking met de contactpersonen en ondersteunende organisatie als prettig ervaren: "Nee, dit was heel goed geregeld. Het contact via Schulinc liep heel goed." Samenvattend wordt de uitvoering van de trainingen door Wolters Kluwer als gestructureerd, flexibel en goed afgestemd op de deelnemers ervaren met oog voor inhoud, interactie en toepasbaarheid in de praktijk.

Opleiders

De opleiders van Wolters Kluwer worden door referenten omschreven als deskundig, toegankelijk en sterk gericht op de praktijk. De docenten beschikken over actuele kennis en weten deze op een duidelijke en gestructureerde manier over te brengen. Ze creëren ruimte voor eigen inbreng van deelnemers en stimuleren actief meedenken tijdens de sessies. “De docent was heel goed, hij wist zaken duidelijk over te brengen en ging inhoudelijk goed in op de onderwerpen,” vertelt een deelnemer. De lessen worden gekenmerkt door interactie, waarbij deelnemers worden uitgedaagd om vragen te stellen en hun eigen casussen in te brengen. Dit zorgt voor herkenning en directe toepasbaarheid in de dagelijkse praktijk. Ook de continuïteit van de begeleiding wordt gewaardeerd. In meerdere trajecten is er sprake van één vaste docent, wat bijdraagt aan een consistente en vertrouwde leeromgeving. “Er was één docent die het hele traject heeft geleid. De groep was daar erg tevreden over,” aldus een referent. De praktijkervaring van de opleiders komt nadrukkelijk naar voren in de manier waarop zij met vragen omgaan. “De docent was heel kundig en had veel praktijkervaring, wat erg waardevol was. Er werden veel vragen gesteld en hij kon daar goed op inspelen,” vult een andere referent aan. Over het geheel genomen zijn referenten zeer tevreden over de rol en kwaliteit van de opleiders van Wolters Kluwer.

Trainingsmateriaal

De referenten ervaren het trainingsmateriaal van Wolters Kluwer als helder, actueel en goed afgestemd op de praktijk. In de meeste gevallen ontvangen deelnemers fysiek materiaal, zoals een bundel met presentaties of hand-outs, dat ook na afloop van de training als naslagwerk dient. “Zij leveren het materiaal; dat is in ieder geval fysiek en kan daarna nog gebruikt worden,” aldus een referent. Deze fysieke vorm wordt als prettig ervaren, omdat het houvast biedt tijdens én na de training. Tegelijkertijd geven enkele deelnemers aan dat het materiaal tijdens de sessies niet altijd intensief wordt gebruikt. “De laatste keer hebben we het niet heel actief gebruikt. De presentatie was voldoende, dus het voelde een beetje dubbelop,” vertelt een deelnemer. Het materiaal sluit volgens referenten goed aan bij de inhoud en doelen van de training, en versterkt de praktijkgerichte aanpak van Wolters Kluwer. “Er zat een bundel bij met presentaties. Alles was up-to-date en goed afgestemd op de opleiding. Tijdens de training werden inhoudelijke casussen besproken die direct toepasbaar waren in onze dagelijkse praktijk,” licht een deelnemer toe. In sommige gevallen wordt het materiaal niet vooraf verstrekt, maar neemt de docent het mee en stuurt het later toe. “De docent had de sheets bij zich en stuurde die later nog toe. We hebben verder geen boeken of online leeromgeving gehad,” vertelt een referent. Samenvattend wordt het trainingsmateriaal als relevant en ondersteunend aan de leerdoelen ervaren. Het trainingsmateriaal biedt houvast tijdens de sessies en dient als naslagwerk voor verdere verdieping na afloop van de training.

Accommodatie

Niet van toepassing bij dit maatwerktraject.

Natraject

Het natraject bij Wolters Kluwer wordt door referenten omschreven als informeel, kort en passend bij de aard van het gevolgde traject. In de meeste gevallen vindt na afloop van de training nog een kort contactmoment plaats met de trainer of de organisatie, bijvoorbeeld om ervaringen te bespreken of een evaluatieformulier door te nemen. “Er is een natraject geweest, met een kort gesprek met de trainer om te kijken hoe het is geweest. Dit verliep verder goed,” vertelt een referent. Een ander vult aan: “We hebben een evaluatieformulier besproken. Dat ging op een prettige en efficiënte manier.” Niet in alle trajecten vindt een formele evaluatie plaats, maar dit wordt meestal niet als gemis ervaren. “Er is geen vast natraject geweest, en ook geen evaluatiegesprek, maar dat was in dit geval ook niet echt nodig,” deelt een referent die een neutrale score geeft. In sommige gevallen staat er nog een terugkoppelmoment gepland, afhankelijk van de behoefte. “Er is nog geen natraject geweest, maar er komt nog een terugkoppelmoment indien nodig. Dat moeten we alleen nog plannen,” geeft een referent aan. Al met al wordt het natraject als passend ervaren. De trainingsdoelen worden doorgaans behaald, waardoor volgens referenten een uitgebreid natraject vaak niet noodzakelijk is. De contactmomenten sluiten goed aan op het type training en de behoefte aan verdere opvolging vanuit de organisatie.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van de trainingen bij Wolters Kluwer worden door referenten als snel, duidelijk en goed georganiseerd ervaren. In de voorbereidingsfase is er doorgaans het meeste contact, met name rondom de afstemming van de training en het opstellen van de offerte. "In het begin had ik het meeste contact voor de afstemming en de offerte. Eenmaal ingeregeld verliep alles soepel," vertelt een referent. Ook andere referenten geven aan dat vragen snel worden beantwoord en dat er efficiënt wordt gecommuniceerd. "Het contact is allemaal heel snel en helder. Ik kreeg snel antwoord op vragen en daarnaast werd de offerte ook vlot geregeld," aldus een opdrachtgever. In sommige gevallen is er tijdens het verdere verloop van het traject minder contact, maar dit wordt niet als storend ervaren. "Ik heb wel contact gehad, maar niet heel veel. Alleen als het nodig was," merkt een referent op. Een ander geeft aan dat het contact vooral praktisch van aard was: "Verder weinig contact gehad, alleen over wie de deelnemers waren." Ook bij personele wisselingen binnen Wolters Kluwer wordt het contact volgens referenten goed overgedragen. "Er was een vervanging bij Wolters, maar dat werd goed opgepakt," klinkt het tevreden. Over het geheel genomen ervaren referenten de administratieve ondersteuning als professioneel, toegankelijk en doeltreffend.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer bij Wolters Kluwer wordt door referenten als prettig, professioneel en laagdrempelig ervaren. In veel gevallen is er sprake van een vast contactpersoon, wat bijdraagt aan een overzichtelijk en efficiënt verloop van het traject. "We hadden een vast contactpersoon, dat was heel fijn," aldus een referent. Andere respondenten geven aan dat het meeste contact in de beginfase van het traject plaatsvindt, bijvoorbeeld rondom de afstemming en planning. "In het begin had ik vooral veel contact met mijn contactpersoon, daarna was dat minder nodig," vertelt een deelnemer. Bij sommige organisaties zijn zelfs twee vaste contactpersonen betrokken, die goed bereikbaar zijn via mail of telefoon. "Via mail en telefoon kon ik ze altijd bereiken, dat ging soepel," klinkt het positief. Ook de administratieve ondersteuning wordt als prettig ervaren: "De projectassistent reageerde snel op vragen vanuit kantoor, dat werkte prettig." Er zijn ook trajecten waarbij het contact met Wolters Kluwer beperkt blijft tot wat nodig is, zonder dat dit als negatief wordt ervaren. "We hadden een vaste contactpersoon, maar die hoefde ik nauwelijks te benaderen. Alles verliep gewoon goed," zegt een opdrachtgever. In andere gevallen ligt de focus tijdens de training vooral op de communicatie met de trainer. "Tijdens de training had ik vooral contact met de trainer; verder was er weinig contact met de organisatie nodig," aldus een referent. Kortom, het relatiebeheer bij Wolters Kluwer wordt ervaren als professioneel, flexibel en goed afgestemd, met vaste aanspreekpunten waar nodig en voldoende ruimte om trajecten soepel te laten verlopen, zonder overbodige contactmomenten.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen bij Wolters Kluwer wordt door referenten over het algemeen als passend en marktconform ervaren. De investering wordt vaak gerechtvaardigd door de inhoudelijke kwaliteit en de mate waarin de training aansluit op de leerdoelen van de organisatie. Een referent licht toe: "In eerste instantie vond ik de prijs vrij hoog voor het aantal deelnemers, maar uiteindelijk ben ik wel tevreden over de training die we hebben gekregen." Ook het feit dat de trainingen incompany plaatsvinden en maximaal 15 deelnemers omvatten, draagt bij aan het gevoel van maatwerk en persoonlijke aandacht: "De prijs vind ik marktconform, met maximaal 15 mensen tijdens de training. Dat maakt het heel waardevol," aldus een tevreden opdrachtgever. Daarnaast wordt de prijs als in verhouding gezien met het geboden aanbod en de flexibiliteit vanuit Wolters Kluwer. "Deze aanbieder voldeed het meest aan onze wensen, dus dan is de prijs ook te rechtvaardigen," merkt een deelnemer op. Andere referenten benoemen de prijs-kwaliteitverhouding kort maar positief: "We zijn heel tevreden over de opleiding, dat rechtvaardigt de prijs volledig." Een referent geeft een neutrale score omdat de prijs in eerste instantie erg hoog leek, maar na het volgen van training wel als gerechtvaardigd wordt bevonden. De gesproken referenten zijn tevreden over wat zij voor hun investering terugkrijgen en zien Wolters Kluwer als een betrouwbare aanbieder met een realistische en eerlijke prijsstelling voor maatwerktrajecten.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De totale tevredenheid over de opleiding en samenwerking met Wolters Kluwer is onder referenten overwegend positief. De trainingen worden als professioneel en inhoudelijk sterk ervaren, mede dankzij de inzet van vakkundige docenten die ook praktijkervaring meebrengen. “De trainers hebben veel kennis van zaken, vooral op het gebied van juridische correspondentie. Ze zijn ook werkzaam in de praktijk, dat merk je echt,” aldus een referent. Ook de communicatie wordt als sterk punt genoemd: “Je krijgt altijd snel reactie via de mail en de communicatie verloopt vlot en helder.” De korte lijnen maken het contact laagdrempelig en efficiënt. De inhoud van de trainingen sluit volgens de meeste referenten goed aan bij de verwachtingen, maar er zijn ook enkele suggesties voor verbetering. Zo wordt benoemd dat de casuïstiek soms beter mag aansluiten op de lokale praktijk: “Er was nu veel gericht op het waterschap, maar het zou fijn zijn als het meer toegespitst wordt op de Haagse praktijk,” geeft een deelnemer aan. Een ander verbeterpunt wordt benoemd betreft de verzending van het cursusmateriaal “Het materiaal werd op een externe locatie geleverd, maar daar waren wij niet van op de hoogte.” Het vertrekken van deze informatie van bijvoorbeeld een track en trace of mail was handig geweest om verwarring te voorkomen. Desondanks deze enkele verbeterpunten blijft de algemene ervaring zeer positief. “Het was een heel duidelijk traject, dat goed verliep en waarbij sprake was van een fijne samenwerking. We hebben na afloop ook nog naslagwerk ontvangen, dus zelfs na het traject hebben we er nog iets aan,” vertelt een tevreden referent. Een andere referent vult aan: “Het was een perfect aanbod dat precies aansloot op onze vraag. “We doen dit graag nog een keer,” wat de grote tevredenheid over de samenwerking met Wolters Kluwer benadrukt.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie			10%	70%	20%
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer				90%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- 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 Wolters Kluwer nemen in totaal tien referenten deel. Het voortraject van deze trajecten wordt door deelnemers omschreven als toegankelijk, helder en goed georganiseerd. In veel gevallen komen deelnemers via hun werkgever in aanraking met het opleidingsaanbod, waarna zij zichzelf inschrijven of via HR worden aangemeld. "Vanuit mijn werkgever werd de training aanbevolen, en ik heb mezelf vervolgens ingeschreven," vertelt een referent. Ook deelnemers die zelfstandig op zoek gaan naar passende scholing, vinden eenvoudig hun weg. "Ik schrijf me zelf in via de website van Wolters Kluwer. Die is heel duidelijk en gebruiksvriendelijk," aldus een ander. Voorafgaand aan de start van de training is de communicatie volgens vrijwel alle referenten helder en volledig. Informatie over de locatie, inhoud, duur en planning is tijdig beschikbaar. "Alles is van tevoren duidelijk en goed geregeld," zegt een deelnemer. Meerdere deelnemers geven aan dat zij via de nieuwsbrief of LinkedIn op de hoogte blijven van het aanbod. "Ik ontvang de nieuwsbrief en zag daar deze training in staan. Daarna heb ik me meteen ingeschreven," vertelt een referent. Sommige referenten zijn al langer bekend met Wolters Kluwer en volgen regelmatig trainingen bij deze aanbieder. "De samenwerking bestaat al langer. Samen met mijn collega volg ik meerdere cursussen," aldus een tevreden deelnemer. De eenvoudige inschrijving en duidelijke informatievoorziening zorgen voor een positieve en professionele eerste indruk.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van de open trajecten bij Wolters Kluwer wordt door referenten ervaren als helder, met een duidelijke voorbereiding op de training. Na inschrijving ontvangen deelnemers tijdig alle benodigde informatie over het programma, inclusief lesmateriaal en praktische zaken zoals locatie en planning. “Na de inschrijving heeft de organisatie contact opgenomen en alles van tevoren netjes opgestuurd. Het was heel duidelijk,” vertelt een deelnemer. Ook het lesmateriaal wordt vooraf aangeleverd, wat bijdraagt aan een goede voorbereiding. “De informatie vooraf was belangrijk; het materiaal is keurig doorgestuurd,” aldus een referent. De opzet van het programma is doorgaans overzichtelijk, zeker bij eendaagse trainingen. “Het was maar een dag, maar alles was heel duidelijk,” zegt een deelnemer. Hoewel de communicatie over het inhoudelijke programma over het algemeen als compleet wordt ervaren, is er in een enkel geval sprake van een kleine onduidelijkheid. “Alles was goed aangegeven, maar ik wist niet zeker of er lunch inbegrepen was,” deelt een referent. Verder sluiten de programma’s goed aan bij de verwachtingen van de deelnemers. Het traject wordt als gestructureerd en zorgvuldig voorbereid ervaren, met een duidelijke rolverdeling tussen organisatie en deelnemer. De heldere communicatie en goede voorbereiding dragen bij aan een soepele start en een positieve beleving van het leertraject.

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen bij Wolters Kluwer wordt door referenten als positief, leerzaam en goed georganiseerd omschreven. De trainingen verlopen grotendeels volgens verwachting, al geven meerdere deelnemers aan juist positief verrast te zijn door de inhoud en opzet. “De uitvoering ging goed, het was zoals verwacht. Ik moet zeggen dat ik blij verrast was over de training. Ik heb er echt wat aan gehad,” vertelt een deelnemer. De combinatie van theorie en praktijk wordt als prettig ervaren, waarbij het zwaartepunt vaak op theoretische verdieping ligt. “Er was een fijne afwisseling tussen praktijk en theorie, al lag de nadruk wel op theorie, maar dat hoort er ook een beetje bij,” aldus een referent. Ook de groepsgrootte en interactie dragen bij aan een positief leerklimaat. “Het was een goede training, met een theoretische basis én afwisseling in de praktijk. De grootte van de groep maakte veel interactie mogelijk, dat vond ik erg fijn,” klinkt het. In andere trajecten wordt juist de gemengde samenstelling van de groep als meerwaarde genoemd: “Door het gemêleerde gezelschap heb ik veel inzichten opgedaan. Het was theoretisch onderbouwd, maar zeker nuttig,” aldus een deelnemer. Toch zijn er ook enkele nuances. Zo merkt één referent op dat er wat meer diepgang had mogen zijn, maar dat dit door het kennisniveau van de groep lastig bleek. “We hadden zelf iets meer diepgang gewenst, maar dat was door de samenstelling van de groep, met minder ervaren deelnemers, niet goed mogelijk. De basis was wel goed,” licht hij toe. Ondanks dit soort nuances is het algemene oordeel positief: deelnemers vinden de trainingen nuttig, leerzaam en goed afgestemd op de praktijk. “Je steekt er altijd iets van op,” vat een tevreden referent het samen.

Opleiders

De opleiders bij Wolters Kluwer worden door referenten ervaren als deskundig, toegankelijk en goed in staat om theorie en praktijk met elkaar te verbinden. Deelnemers waarderen de docenten om hun prettige manier van lesgeven en inhoudelijke kennis. “De docent was heel fijn. Er was voldoende ruimte om met voorbeelden te werken en vragen te stellen, dit ging heel goed,” vertelt een zeer tevreden deelnemer. Ook de mate waarin de docent inspeelt op casuïstiek uit de groep wordt positief beoordeeld. “Het was heel informatief. De docent wist overal antwoord op te geven en ging echt de diepte in. Dat was heel fijn. Ik heb er echt wat aan gehad,” aldus een deelnemer. De lessen worden over het algemeen als interactief ervaren, met ruimte voor overleg en uitwisseling van praktijkervaringen. “Het was wel veel luisteren, maar er werd ook gewerkt met casussen. Dat overleg vond ik heel prettig,” vertelt een deelnemer. Zeker in kleinere groepen is er voldoende ruimte voor persoonlijke inbreng: “We waren met zo’n 11 à 12 mensen, daardoor was er voldoende interactie. Dat maakte de training extra waardevol,” klinkt het. Hoewel er in sommige groepen sprake is van niveauverschillen, lukt het de docenten om iedereen betrokken te houden. “De docente deed het heel goed, ook al waren er wel niveauverschillen,” merkt een referent op. Samengevat worden de opleiders van Wolters Kluwer gewaardeerd om hun inhoudelijke kracht, heldere uitleg en prettige manier van begeleiden. Dat draagt bij aan een positieve leerervaring.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal van Wolters Kluwer wordt door referenten als overzichtelijk, bruikbaar en praktisch toepasbaar ervaren. In de meeste gevallen bestaat het materiaal uit PowerPoint presentaties, hand-outs en aanvullende documenten die tijdens de training worden uitgedeeld of digitaal beschikbaar worden gesteld. "We hadden een pakket met sheets die tijdens de training zijn gebruikt. Als naslagwerk is dat heel fijn," vertelt een deelnemer. De presentaties bevatten vaak linkjes en extra informatie die na afloop eenvoudig te raadplegen zijn. "Er zaten PowerPoint presentaties bij waarin alles stond, inclusief handige linkjes. Dat was overzichtelijk," aldus een referent. Voorafgaand aan de training is er meestal geen verplicht voorbereidend werk, maar deelnemers krijgen wel de mogelijkheid om vragen of casussen aan te leveren. "Er was geen voorbereidend werk, maar je kon vooraf je vragen doorgeven, zodat deze tijdens de training behandeld konden worden," vertelt een deelnemer. Op de trainingsdag zelf ontvangen deelnemers vaak een syllabus of een samenvatting van de presentatie, wat als zeer prettig wordt ervaren. "We kregen een syllabus en een samenvatting van de presentatie. Heel fijn om dat mee naar huis te nemen," klinkt het positief. Hoewel sommige deelnemers aangeven dat er vooraf weinig materiaal beschikbaar is, blijkt het lesmateriaal dat tijdens de training wordt gebruikt ruim voldoende om de inhoud goed te kunnen volgen én om nadien te gebruiken als naslagwerk. Concluderend, wordt het trainingsmateriaal ervaren als compleet, duidelijk en ondersteunend.

Accommodatie

De accommodatie van de open trajecten bij Wolters Kluwer wordt door referenten als goed geregeld, praktisch en comfortabel ervaren. In vrijwel alle gevallen vinden de trainingen plaats op goed bereikbare locaties, vaak in of nabij het stadscentrum. "We hadden de training in Utrecht; dat was goed geregeld en vlak bij het station," vertelt een deelnemer tevreden. De bereikbaarheid met het openbaar vervoer wordt als een groot pluspunt gezien, zeker voor deelnemers die van buiten de stad komen. Ook de voorzieningen op locatie worden positief beoordeeld. "De faciliteiten waren goed en alles was in orde," klinkt het meerdere keren. Of het nu gaat om de lesruimtes of de beschikbare lesmiddelen, deelnemers zijn over het algemeen tevreden over wat er wordt aangeboden. "De locatie was goed bereikbaar, en de lunch was ook netjes geregeld," aldus een referent. Een ander vult aan: "Het was allemaal goed geregeld, niets op aan te merken." Eén referent geeft een neutrale score voor de accommodatie, omdat de locatie in het stadscentrum voor hem of haar iets minder goed bereikbaar was. De combinatie van een centrale ligging, goede bereikbaarheid en verzorgde voorzieningen draagt volgens referenten bij aan een prettige trainingsdag. Kortom, Wolters Kluwer biedt een professionele en comfortabele leeromgeving waarin deelnemers zich goed gefaciliteerd voelen.

Natraject

Het natraject van de open trajecten bij Wolters Kluwer wordt door referenten over het algemeen als beperkt, maar passend bij de aard van de training ervaren. In de meeste gevallen bestaat het natraject uit een eindevaluatie, bijvoorbeeld in de vorm van een evaluatieformulier of een afsluitende vraag aan het eind van de trainingsdag. "Er was aan het einde van de dag een evaluatievraag, dat was voldoende," vertelt een deelnemer. Ook per e-mail ontvangen deelnemers soms een evaluatieformulier waarin zij hun feedback kunnen geven. "Ik kreeg een mail met een eindevaluatie waarin ik kon aangeven hoe ik het had ervaren," aldus een referent. Hoewel er geen sprake is van een uitgebreid vervolgetraject, wordt dit meestal niet als een gemis gezien. "Er is geen natraject, maar dat mis ik ook niet. Het past bij de aard van de cursus," legt een deelnemer uit. Aangezien de trainingen vaak kortdurend en praktijkgericht zijn, wordt een uitgebreider natraject doorgaans niet als noodzakelijk beschouwd. Afhankelijk van de training wordt er aan het eind van de dag besproken hoe de deelnemers de sessie hebben ervaren. Daarnaast ervaren deelnemers dat zij bij eventuele vragen ook na afloop nog contact kunnen opnemen. Alles bij elkaar sluit het natraject goed aan bij de verwachtingen van de deelnemers: laagdrempelig, efficiënt en voldoende passend bij het type leertraject dat Wolters Kluwer aanbiedt.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van de open trajecten bij Wolters Kluwer worden door referenten als soepel, laagdrempelig en passend bij de aard van de training ervaren. In de meeste gevallen verloopt het contact voornamelijk via de docent, wat als prettig en voldoende wordt ervaren. "Ik had vooral contact met de docent, en dat was ook prima. Er was verder geen aanleiding voor extra communicatie," vertelt een deelnemer. Ook andere referenten geven aan dat er weinig administratief contact nodig is, omdat alles vooraf helder is geregeld. "Verder alleen contact gehad met de trainer, en dat was voldoende. Het traject verliep gewoon goed," aldus een referent. Wanneer er wel contact is met de organisatie, bijvoorbeeld over praktische zaken of certificering, wordt dit als vlot en effectief ervaren. "Het certificaat was heel snel geregeld, dat ging echt soepel," vertelt een deelnemer tevreden. In sommige gevallen is er aanvullend telefonisch contact over vragen voorafgaand aan de training, en ook dat verloopt probleemloos. "Het contact verloopt meestal via de docent, maar ik heb ook even telefonisch contact gehad over een praktische vraag. Dat verliep goed en ik kreeg snel antwoord," licht een referent toe. Al met al ervaren referenten de organisatie en administratie van Wolters Kluwer als duidelijk, efficiënt en betrouwbaar, met voldoende ondersteuning op de momenten dat het nodig is.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer bij Wolters Kluwer wordt door referenten omschreven als prettig, functioneel en passend bij de aard en duur van de training. In de meeste gevallen gaat het om eendaagse cursussen, waardoor intensief contact met de organisatie niet nodig is. "Het contact was fijn, niet te veel, maar dat past ook bij een training van één dag," vertelt een deelnemer. Referenten geven aan dat zij goed worden geholpen op de momenten dat het nodig is, maar dat er verder geen aanleiding is voor extra contact. "Ik ben goed geholpen toen ik een vraag had over de trainingsdag, en er was verder geen aanleiding voor meer contact," aldus een referent. Ook wanneer er geen direct contact is met een vaste contactpersoon, wordt dit niet als een gemis ervaren. "Er was geen aanleiding voor verder contact, maar alles was duidelijk geregeld," klinkt het tevreden. De communicatie verloopt meestal via de docent die de training verzorgt, en dat blijkt in de praktijk voldoende. Het relatiebeheer sluit daarmee goed aan op het korte, praktische karakter van de open trajecten, met een toegankelijke en doelgerichte benadering wanneer dat gewenst is.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de open trajecten bij Wolters Kluwer wordt door referenten als passend, marktconform en gerechtvaardigd ervaren. Deelnemers zijn over het algemeen tevreden met wat zij voor hun investering terugkrijgen en ervaren de trainingen als inhoudelijk waardevol. "Ik vond de training erg waardevol, dus ik ben tevreden," aldus een deelnemer. Ook de kwaliteit van de trainer wordt vaak genoemd als doorslaggevend element. "Ik vond de prijs gerechtvaardigd. De kwaliteit van de trainer was ontzettend goed," vertelt een referent. De verhouding tussen kosten en kwaliteit wordt als goed in balans beschouwd. "Als ik kijk naar wat ik heb ontvangen, dan is het echt dik in orde," zegt een deelnemer. Een ander vat het kort samen: "Goede kwaliteit, prijs is passend." Over het algemeen worden de trainingen als professioneel, doelgericht en efficiënt ingericht ervaren, wat de investering volgens de meeste referenten volledig rechtvaardigt. "Het was goed geregeld en ik ben er zeker tevreden over," klinkt het positief. Al met al is er brede tevredenheid over de prijs-kwaliteitverhouding van de open trajecten, met veel waardering voor de inhoudelijke meerwaarde, de deskundige trainers en Wolters Kluwer als organisatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De totale tevredenheid over Wolters Kluwer is onder referenten hoog. De trainingen worden als waardevol, leerzaam en prettig georganiseerd ervaren. Een belangrijk pluspunt is dat deelnemers bereiken wat zij vooraf hopen te behalen: "Ik heb behaald wat ik wilde behalen, dus ik ben meer dan tevreden," aldus een referent. Ook de opzet van de trainingen wordt positief beoordeeld, met veel lof voor de kleinschaligheid en persoonlijke benadering. "Wat ik fijn vond, is dat de groep niet te groot was, met dezelfde docenten en goede interactie. Er werd echt de tijd genomen om te leren," vertelt een tevreden deelnemer. De manier waarop de lesstof wordt overgebracht, krijgt eveneens veel waardering. "Wat ik prettig vind, is dat zij droge materie op een leuke manier behapbaar maken. De docenten zijn dynamisch en maken het leerproces echt leuker," klinkt het enthousiast. De fysieke setting draagt volgens sommigen extra bij aan de leerervaring: "Heel fijn dat het een fysieke training was, met interactie met andere deelnemers en de docent. Dat had echt meerwaarde." De bereikbaarheid van de locatie wordt door één referent genoemd als mogelijk verbeterpunt, maar doet volgens hen weinig af aan het geheel. De docenten worden bovendien als inspirerend en motiverend omschreven, wat de betrokkenheid vergroot: "De docenten brengen de stof op een leuke en uitdagende manier over." Of, zoals een andere tevreden referent het samenvat: "Het was top geregeld en ik heb een fijne training gevolgd." De algehele tevredenheid is groot, en de meeste deelnemers zouden Wolters Kluwer zonder aarzeling aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Wolters Kluwer op 01-07-2025.

Algemeen

Met de producten en diensten van Schulinck biedt Wolters Kluwer binnen het sociaal domein en het Omgevingsrecht een volledige oplossing die gemeenten en andere organisaties ondersteunt in hun dagelijkse werkzaamheden en processen. Het aanbod omvat onder andere online kennisbanken, opleidingen, praktijkgerichte modules en maatwerkadvies. Daarmee ondersteunt Schulinck dagelijks professionals binnen het sociaal domein en het Omgevingsrecht bij de toepassing van actuele juridische kennis in de praktijk. Cedeo richtte dit onderzoek op zowel het open opleidingsaanbod als de maatwerktrajecten. Het gesprek vond plaats met Liesbeth Bergsma (manager opleidingen en marketing), Joyce Teurlincx (productmanager opleidingen Omgevingsrecht), Anouk Franssen en Monique Poweleit (organisatie en administratie).

Kwaliteit

Kwaliteit vormt een fundament binnen de werkwijze van Wolters Kluwer. Alle inhoud moet niet alleen correct en actueel zijn, maar ook goed aansluiten bij de praktijk van gemeenten. Trainers die namens Wolters Kluwer opleidingen verzorgen, moeten daarom niet alleen vakinhoudelijk sterk zijn, maar ook didactisch onderlegd en ervaring hebben binnen het gemeentelijk werkveld. Deze achtergrond is zelfs een vereiste bij aanname, zodat de aansluiting met de doelgroep en producten optimaal blijft. Voor elk maatwerktraject vindt een intake plaats om de wensen van de opdrachtgever goed in kaart te brengen. Vaak gebeurt dit samen met de betrokken docent, om volledige afstemming te realiseren. Tegelijkertijd bewaakt Wolters Kluwer de uitvoerbaarheid van wensen: kwaliteit blijft leidend. Het vaste opleidingsprogramma vormt daarbij het uitgangspunt, waarbij maatwerk doorgaans binnen een 80/20-verhouding wordt aangeboden. De kwaliteit wordt geborgd via meerdere lagen: vakredacteurs controleren de inhoud, en productmanagers sluiten geregeld aan bij trainingen om feedback te geven. Wolters Kluwer ontzorgt docenten organisatorisch zoveel mogelijk, wat bijdraagt aan hun langdurige betrokkenheid. Hoewel er ook gecombineerde leeroplossingen en online trainingen zijn ontwikkeld, geven klanten nog steeds de voorkeur aan klassikaal onderwijs. Praktische toepassing staat centraal: deelnemers brengen eigen casuïstiek in, en ook na afloop kunnen zij met vragen terecht bij de helpdesk, die doorgaans binnen 48 uur reageert.

Continuïteit

Wolters Kluwer blijft groeien en verwacht dit ook voor de komende jaren, mede dankzij nieuwe wetgeving zoals rondom het Omgevingsrecht. Wolters Kluwer wordt door veel gemeenten ingezet dankzij de brede inzetbaarheid en betrouwbaarheid van hun kennisbank. Relatiebeheer speelt hierbij ook een belangrijke rol, met o.a. nieuwsbrieven, webinars en klantgesprekken. Ook op LinkedIn is Wolters Kluwer ook actief aanwezig, waarmee regelmatig nieuwe klanten worden bereikt. De organisatie beschikt over een vaste pool van deskundige docenten met veel praktijkervaring. Accountmanagers bezoeken deze docenten ook tijdens trajecten om de kwaliteit van uitvoering te bewaken. Daarnaast beschikt Wolters Kluwer over een eigen redactie die trends en ontwikkelingen in het vakgebied nauwgezet volgt. Hierdoor kunnen deze snel worden vertaald naar nieuwe of aangepaste opleidingen.

Momenteel werkt Wolters Kluwer ook aan de ontwikkeling van een dashboard dat evaluatieformulieren van deelnemers inzichtelijk maakt. Zo wil men nog beter in kaart brengen hoe de trajecten worden ervaren en waar processen verder geoptimaliseerd kunnen worden.

Bedrijfsgerichtheid

Als toonaangevende kennispartner binnen het sociaal domein en het Omgevingsrecht voorziet Wolters Kluwer haar klanten van hoogwaardige, praktijkgerichte opleidingen die aansluiten op de actuele werkomgeving van gemeenten. Dankzij hun expertise, nauwe relatie met de doelgroep en continue aandacht voor kwaliteit en actualiteit, weet Wolters Kluwer structureel in te spelen op de opleidingsbehoefte van haar klanten.

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