

Klanttevredenheidsonderzoek

Outvie

07-07-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Outvie vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	8
BEZOEKVERSLAG	13
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	15

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend 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: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				57%	43%
Opleidingsprogramma				57%	43%
Uitvoering				86%	14%
Opleiders				71%	29%
Trainingsmateriaal				86%	14%
Accommodatie②					
Natraject				71%	29%
Organisatie en Administratie				71%	29%
Relatiebeheer				71%	29%
Prijs-kwaliteitverhouding			14%	71%	14%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				71%	29%

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

- ② Niet van toepassing bij deze maatwerktrajecten.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende maatwerktrajecten van Outvie namen in totaal zeven referenten deel. Outvie onderscheidt zich door het leveren van maatwerk en het opbouwen van sterke samenwerkingen. In de meeste gevallen bestaat de samenwerking nog niet erg lang. Vaak ontstaat het eerste contact met Outvie vanuit een concrete opleidingsbehoefte, waarbij de organisatie via online zoekopdrachten of aanbevelingen uit het eigen netwerk bij Outvie uitkomt. Zoals een referent aangeeft: "Via mijn collega ben ik bij Outvie terechtgekomen, die heeft mij de organisatie aanbevolen en dit is tot nu toe erg goed bevallen."

Voorafgaand aan het traject vindt doorgaans een verkennend gesprek plaats waarin de wensen en behoeften van de opdrachtgever worden besproken: “We hebben met de leidinggevende een voorgesprek gehad over wat onze wensen zijn en hoe wij dat graag willen zien.” Daarbij wordt ook de trainer vroegtijdig betrokken bij het proces, wat door referenten als zeer waardevol wordt ervaren. De persoonlijke benadering van de accountmanager en de flexibiliteit om leerdoelen aan te scherpen, zelfs wanneer er al een standaardaanbod ligt, leiden tot trainingen die tot in detail aansluiten op de praktijk. In sommige gevallen bestond er al samenwerking met Outvie via andere afdelingen binnen de organisatie, maar was het voor het betreffende team de eerste keer: “De keuze viel op Outvie vanwege het inhoudelijk passende aanbod en de mogelijkheid om de training incompany te organiseren.” Kortom, het voortraject wordt door de referenten als flexibel, betrokken en professioneel ervaren.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van de maatwerktrajecten sluit goed aan op de specifieke behoeften van de opdrachtgevende organisaties, zo blijkt uit de feedback van de referenten. Een zeer tevreden referent vertelt hierover: “Wij hebben onze wensen duidelijk kenbaar gemaakt, en op basis hiervan hebben zij een voorstel voor het opleidingsprogramma gedaan. Dit voorstel was helder en sloot goed aan bij onze verwachtingen. Ook de offerte was duidelijk en in orde.” De deelnemers ontvangen tijdig alle benodigde informatie over de trainingdagen en eventuele voorbereidingen, waardoor zij zich goed kunnen voorbereiden. Zoals een deelnemer aangeeft: “Via de mail kreeg ik alle informatie over de training doorgestuurd, inclusief eventuele voorbereidingen als dat nodig was.” Van tevoren is helder hoe het programma eruitziet, en de trainingdagen worden tijdig ingepland. Dit zorgt voor rust en duidelijkheid bij de deelnemers en de organisatie. Een referent die deelnemer was aan een van de trajecten licht toe: “Voor mij was het niet haalbaar om alle geplande dagen te volgen. Dit wist ik van tevoren al en heb ik met Outvie besproken. Daardoor kon ik de gemiste dag met een andere groep inhalen, wat erg fijn was.” Met deze aanpak toont Outvie flexibiliteit in de planning en een actieve betrokkenheid bij de deelnemers. Hierdoor wordt er voor iedereen een waardevolle en op maat gemaakte leerervaring gecreëerd, die aansluit bij de praktijk en individuele omstandigheden.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de uitvoering van de maatwerktrajecten, die in alle gevallen volgens de vooraf gemaakte afspraken verloopt. Het programma wordt samengesteld in nauwe samenwerking met de betrokken docenten, wat bijdraagt aan een soepel en effectief verloop. De trainingen bestaan uit meerdere dagdelen waarin theorie en praktijk elkaar goed afwisselen. Deze balans wordt door meerdere referenten als een belangrijk pluspunt gezien, omdat het de sessies interactief houdt en voorkomt dat het te theoretisch wordt. Door de praktische voorbeelden en opdrachten kunnen deelnemers het geleerde direct toepassen in hun dagelijkse werk, wat de relevantie en effectiviteit van het programma versterkt. De inzet van verschillende, deskundige docenten zorgt voor een goede afstemming op de verschillende onderdelen van het programma. Zij zijn goed voorbereid, spelen flexibel in op vragen en behoeften van de deelnemers, en weten de theorie helder en toegankelijk over te brengen. Een referent van de Chief Data Officer opleiding licht toe: “Er is zowel theorie als praktijk en deze afwisseling wordt heel fijn gevonden. “ Daarnaast is er ruime gelegenheid voor interactie, wat de trainingen niet alleen prettig maakt om te volgen, maar ook stimuleert dat deelnemers actief meedenken en vragen stellen over de opdrachten en cases die behandeld worden. Een referent deelt hierover: “Na elke trainingssessie wordt geëvalueerd wat goed gaat en waar verbeteringen mogelijk zijn.” De feedback van deelnemers en opdrachtgevers wordt serieus genomen en direct gebruikt om het programma bij te stellen waar nodig. Deze continue verbetercyclus zorgt ervoor dat de trainingen steeds beter aansluiten bij de leerdoelen en behoeften van de deelnemers. De opdrachtgevers waarderen deze betrokkenheid en flexibiliteit, waardoor het maatwerktraject niet alleen kwalitatief hoogwaardig is, maar ook goed inspeelt op veranderende omstandigheden en wensen. Dit alles draagt bij aan een leerervaring die zowel praktisch als inspirerend is, en die deelnemers direct kunnen toepassen in hun werkveld.

Opleiders

De opleiders worden unaniem positief beoordeeld en spelen een essentiële rol in de kwaliteit van het leertraject. De inzet van een vaste hoofddocent gedurende het gehele programma blijkt van grote meerwaarde. Deze docent weet goed aan te sluiten op de behoeften van de deelnemers en biedt voldoende ruimte om samen te werken aan het gewenste leerresultaat. Dankzij regelmatige afstemming en open feedbackmomenten verloopt het traject soepel en doelgericht. Eén van de deelnemers verwoordt dit treffend: “De docent voelt goed aan wat de behoefte is en geeft ruimte om tot het gewenste resultaat te komen.” Ook de overige trainers worden als zeer deskundig ervaren. Zij beschikken over praktijkervaring en weten deze op een effectieve manier te vertalen naar de training. “De docenten zijn heel kundig, komen echt uit de praktijk en kunnen dit goed toepassen in de training,” aldus een deelnemer. De combinatie van theorie en praktijk wordt bovendien als erg sterk ervaren. De opdrachten zijn uitdagend en stimuleren actief leren. “De hoofddocent is echt heel goed. Hij geeft uitdagende opdrachten en kan de theorie goed overbrengen.” Deze mix van inhoudelijke expertise, praktijkgerichtheid en persoonlijke begeleiding maakt het programma waardevol en duurzaam in zijn impact.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal sluit uitstekend aan op de praktijk en biedt voldoende ruimte voor maatwerk. De deelnemers leveren actief input over de casussen die tijdens de training worden behandeld, zodat deze representatief zijn voor hun eigen werksituatie. Een deelnemer vertelt: “We hebben zelf ook input geleverd over welke casus er behandeld wordt, wat goed aansluit bij ons werk.” Hierdoor ontstaat een direct verband tussen de theorie en de dagelijkse praktijk van de deelnemers. De digitale leeromgeving ondersteunt het leerproces optimaal en bevat alle benodigde materialen, zoals presentaties, checklists en huiswerkopdrachten. Een deelnemer geeft aan: “We werken met een online leeromgeving die heel overzichtelijk is. Hier staat al het huiswerk in en ik kan er ook na de training nog bij voor naslagwerk.”

Hoewel het inloggen voor sommige deelnemers in het begin wat omslachtig is, functioneert het platform daarna soepel. “De eerste keer inloggen duurde wat langer, maar daarna werkte het goed,” aldus een deelnemer. Tijdens de training passen deelnemers het materiaal actief toe in duo-opdrachten en reflecteren zij gezamenlijk op de volgende dag. Deze praktische aanpak, gecombineerd met actuele en toegankelijke lesmaterialen, draagt sterk bij aan de effectiviteit en toepasbaarheid van het leertraject.

Accommodatie

Dit onderdeel wordt bij deze maatwerktrajecten buiten beschouwing gelaten.

Natraject

Het natraject verloopt over het algemeen goed en verschilt in vorm per referent. Voor de deelnemers is op de laatste trainingsdag bewust een apart dagdeel ingepland om het traject gezamenlijk af te ronden. Daarnaast vindt er een evaluatiegesprek plaats met de teamchef en een vertegenwoordiger van Outvie via Teams. De deelnemers ontvangen bovendien een digitale evaluatie en een certificaat van deelname, dat snel wordt toegestuurd. Met de opdrachtgevers is er na afloop een contactmoment om het traject te bespreken. Bij sommige organisaties is dit uitgebreider dan bij andere, afhankelijk van de behoefte. Eén van de geraadpleegde opdrachtgevers zegt hierover: “We hebben met Outvie een eindevaluatie gedaan, dit verliep goed.” Hoewel er plannen zijn voor een herhalingstraining op termijn, is deze nog niet ingepland: “We zouden na een tijd nog een herhalingstraining doen, maar daar hebben we nog geen tijd voor gehad.” Eén deelnemer geeft aan dat Outvie hierin iets actiever zou kunnen meedenken. Verder wordt opgemerkt dat er na afloop weinig opvolging is geweest vanuit de organisatie, maar dat dit niet als een gemis wordt ervaren. Een aandachtspunt betreft de facturatie, die tot tweemaal toe onjuist wordt verzonden: “We hadden gecommuniceerd dat we na afloop betalen, maar de factuur kwam toch vooraf.” Al met al wordt het natraject als voldoende ervaren, met ruimte voor verbetering op het gebied van opvolging en administratieve afhandeling.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratieve afhandeling van het traject ervaren de deelnemers als zeer professioneel en efficiënt. Outvie schakelt snel, denkt actief mee en onderhoudt gedurende het hele traject goed contact om te zorgen dat alles soepel en naar wens verloopt. Een tevreden deelnemer zegt hierover: "Binnen 24 uur kregen we altijd een reactie." De offertes zijn helder opgesteld en worden snel aangeleverd, waardoor het proces vlot en transparant verloopt. Zoals een referent aangeeft: "De offerte was heel duidelijk, alles werd goed opgepakt en snel geregeld, we hoefden niet lang te wachten." Ook de communicatie voorafgaand aan en tijdens het traject is punctueel, duidelijk en betrouwbaar. Alle afspraken worden tijdig afgestemd en nauwkeurig uitgevoerd. De administratieve ondersteuning, zoals het delen van informatie, bevestigingen en documenten, is goed geregeld en zorgt voor duidelijkheid bij alle betrokkenen. Samenvattend, is de organisatie rondom het traject uitstekend op orde en draagt deze bij aan een soepele en professionele samenwerking.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer rondom het traject verloopt zeer prettig. Gedurende het gehele proces is er een vaste accountmanager als aanspreekpunt, wat zorgt voor continuïteit en duidelijke communicatie. "Het contact is gewoon goed, we weten elkaar te vinden als dat nodig is," geeft een collega aan. De contactpersoon is behulpzaam, denkt actief mee en reageert snel op vragen, wat als zeer prettig wordt ervaren. Zowel in de voorbereiding als tijdens het traject verloopt de afstemming soepel. Ook na afloop is er nog contact om enkele afrondende zaken te bespreken. "Het vaste contact verliep heel goed. Ik had alleen iemand nodig om even te helpen bij het online inloggen, dat werd snel en vriendelijk geregeld," aldus een deelnemer. Deelnemers hebben vooral contact met de docenten, terwijl het contact met de organisatie via de accountmanager voornamelijk bij de coördinatoren ligt. De vaste structuur en korte lijnen dragen in belangrijke mate bij aan het vertrouwen in de samenwerking. "De accountmanager zorgt ervoor dat de samenwerking goed verloopt," deelt een tevreden referent. Dit wijst erop dat het contact niet alleen professioneel, maar ook persoonlijk goed aanvoelt.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerktrajecten worden door de referenten overwegend positief beoordeeld. Hoewel de prijs als aan de hoge kant wordt ervaren, vinden zij dat het aanbod en de geleverde kwaliteit de investering volledig waard zijn. Een referent geeft aan: "Ik had vooraf mijn bedenkingen bij de prijs, maar achteraf is die investering dubbel en dwars terugverdiend." De inhoud van de opleiding, de begeleiding door de docenten en de samenwerking met Outvie worden als van hoge kwaliteit ervaren. Binnen de organisatie is de opleiding dan ook zeer goed ontvangen, ook door referenten die de prijs als marktconform beschouwen. De uitspraak "het kwaliteitsniveau was helemaal top" wordt regelmatig genoemd als typerend voor het traject.

Eén referent heeft geen zicht op de prijsstelling van de training en geeft daarom een neutrale beoordeling.

Over het algemeen vinden de referenten dat het totaalplaatje goed aansluit bij de geleverde professionaliteit en de prettige samenwerking gedurende het gehele traject. De investering wordt dan ook als passend en gerechtvaardigd ervaren. Kortom, de referenten zijn zeer tevreden over wat zij voor deze investering terugkrijgen en bevelen het traject van harte aan.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De totale tevredenheid over de samenwerking en de opleiding is hoog onder de referenten. Wat zij bijzonder sterk en waardevol vinden, is de mate waarin Outvie actief meedenkt met onze organisatie en het lesmateriaal zorgvuldig afstemt op onze specifieke wensen en behoeften. Een referent benadrukt: "Het is heel fijn dat wij onze wensen duidelijk konden aangeven en dat dit heel goed is verwerkt." Deze betrokkenheid draagt sterk bij aan het gevoel van maatwerk en professionaliteit. Een andere referent deelt hierover: "Ze denken echt met ons mee en houden de snelheid erin; organisatorisch zijn ze sterk en ze hebben goed inzicht in wat er speelt." Dit zorgt voor een soepele samenwerking waarin zowel de opdrachtgever als de deelnemers zich gehoord en gesteund voelen. Ook de inzet van praktijkgerichte docenten, die per thema worden ingezet, wordt als onderscheidend en waardevol ervaren. Door snel te schakelen en de juiste experts te betrekken bij het lesgeven, weet Outvie een hoog kwaliteitsniveau te waarborgen. Een opdrachtgever geeft aan: "Het was erg prettig dat er snel actie werd ondernomen en dat de juiste mensen werden benaderd om les te geven. Daardoor bleef de kwaliteit van de trainingen continu hoog."

Hoewel de algemene tevredenheid groot is, zijn er enkele suggesties voor verdere verbetering. Deze liggen vooral op het gebied van administratie en planning, waar meer sturing en vroegtijdige duidelijkheid over het programma wenselijk zijn. Door dit scherper te organiseren, kunnen deelnemers en opdrachtgevers zich nog beter voorbereiden en de verwachtingen nog duidelijker afstemmen. Daarnaast wordt genoemd dat een nog specifiekere focus op bepaalde onderwerpen binnen het lesprogramma het aanbod verder kan versterken en beter kan aansluiten bij de praktijkvragen van de deelnemers. Al met al kijken de referenten zeer positief terug op de samenwerking met Outvie en het geboden maatwerktraject. De combinatie van heldere communicatie, flexibiliteit, praktijkgerichte inhoud en betrokkenheid zorgt ervoor dat het traject als professioneel, effectief en inspirerend wordt ervaren.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

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

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

- ② Eén referent kan hier geen score geven: geen referentie materiaal en geen zicht op de kosten.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende open trajecten van Outvie nemen in totaal tien referenten deel. Het voortraject van deze trajecten wordt door hen als professioneel, transparant en goed afgestemd ervaren. Deelnemers komen via diverse kanalen in aanraking met het opleidingsaanbod, zoals collega's, eerdere trainingen, LinkedIn of de nieuwsbrief, en melden zich doorgaans zelfstandig aan. "Ik had via LinkedIn gezien dat iemand deze cursus had gevolgd en ben toen meteen op de website gaan kijken. De informatie was duidelijk, dus ik heb mij direct ingeschreven," vertelt een deelnemer. Anderen geven aan dat zij zelf actief zijn gaan zoeken op basis van een opleidingsbehoefte vanuit hun functie: "Ik ben online gaan zoeken en heb toen contact opgenomen met de opleidingscoördinator om te overleggen of het programma aansloot bij mijn wensen." De informatievoorziening vooraf wordt als overzichtelijk en volledig ervaren. Deelnemers ontvangen heldere communicatie over de inhoud, planning en toegang tot de digitale leeromgeving. Bij vragen is het team van Outvie goed bereikbaar.

“Alles was vooraf duidelijk geregeld. Ik kreeg toegang tot de digitale leeromgeving en wist precies wat ik kon verwachten,” aldus een tevreden deelnemer. De mogelijkheid om vooraf vragen te stellen en inhoudelijk af te stemmen, wordt als zeer waardevol gezien. Ook bij vergelijking met andere aanbieders komt Outvie vaak als meest passende naar voren: “Ik heb meerdere aanbieders vergeleken, maar bij Outvie klopte het gewoon qua inhoud, dagen en prijs.” De goede ervaringen zorgen ervoor dat deelnemers regelmatig terugkeren voor verdiepende modules of masterclasses. Een referent komt graag terug, en zegt hierover: “Ik heb al meerdere trainingen bij Outvie gevolgd. Vooral het praktische karakter en de directe toepasbaarheid in mijn werk zijn voor mij reden om terug te komen.” Daarmee laat het voortraject zien dat Outvie bekendstaat om klantgerichtheid en een toegankelijke aanpak.

Opleidingsprogramma

De referenten ervaren het opleidingsprogramma van Outvie als duidelijk en goed gestructureerd. De leerdoelen worden vooraf helder gecommuniceerd, zodat deelnemers precies weten wat zij kunnen verwachten. Een referent deelt hierover: “De leerdoelen werden vooraf besproken en ik kreeg alle informatie netjes op tijd, inclusief de locatie in Amsterdam.” Ook de praktische informatie over trainingdagen, tijden en de leeromgeving wordt tijdig en overzichtelijk gedeeld. “Van tevoren was alles goed geregeld. Ik wist precies waar ik moest zijn en wat het programma zou zijn,” aldus een andere deelnemer. De deelnemers waarderen vooral de toegang tot het online portaal, waar alle benodigde informatie overzichtelijk beschikbaar is. “De eerste keer moest ik het even uitzoeken, maar inmiddels gaat het heel makkelijk omdat ik vaker bij Outvie heb deelgenomen,” geeft een referent aan. Ook de betrokkenheid vanuit de organisatie wordt als waardevol ervaren. “Als je interesse toont, word je teruggebeld om te bespreken of het programma goed aansluit bij je leerbehoeften. Ze geven goed advies en besteden veel aandacht aan kwaliteit en leermaterialen,” zegt een tevreden referent. Samengevat ervaren deelnemers het opleidingsprogramma van Outvie als professioneel, praktijkgericht en goed afgestemd op hun leerdoelen en dagelijkse werkpraktijk.

Uitvoering

De uitvoering van de open trajecten bij Outvie wordt door referenten gezien als intensief, professioneel en zeer leerzaam. De trainingen bestaan vaak uit meerdere dagen, waarbij theorie en praktijk op een effectieve manier worden gecombineerd. “De uitvoering duurt zes dagen en is ontzettend leuk. Ik doe veel kennis en informatie op en ben er echt blij mee,” vertelt een deelnemer enthousiast. Vooral de praktische toepassing wordt als grote meerwaarde gezien, waarover een andere referent zegt: “We maken ook opdrachten en mogen zelfs zelf hacken tijdens één van de dagen, dat is echt heel leuk.” De inzet van sprekers uit de praktijk draagt daar sterk aan bij. De trainingen worden daarnaast gekenmerkt door hun sterke praktische insteek. “Ik vind het fijn dat het zo praktisch is ingericht. Het biedt direct toepasbare handvatten voor de praktijk, dat vind ik echt onderscheidend aan Outvie,” aldus een deelnemer. Een andere referent deelt hierover: “Er staan mensen uit de praktijk voor de klas die hun ervaringen delen.” De groepen bestaan vaak uit deelnemers met uiteenlopende achtergronden, wat zorgt voor een waardevolle uitwisseling. De interactie wordt over het algemeen als positief ervaren, al merkt één deelnemer op dat er iets meer ruimte mag zijn om samen te sparren over opdrachten. De afwisseling in werkvormen, zoals discussies, theorie, praktijkcasussen en presentaties door verschillende sprekers, wordt breed gewaardeerd. “Er zijn veel sprekers op het gebied van datamanagement, dat is echt een toegevoegde waarde,” aldus een tevreden deelnemer. Sommige trajecten vinden deels online en deels op locatie plaats, wat als prettig wordt ervaren. Samengevat zien deelnemers de uitvoering bij Outvie als inhoudelijk sterk, afwisselend en praktijkgericht, met veel aandacht voor actuele kennis en interactieve leervormen

Opleiders

De opleiders bij Outvie worden door referenten omschreven als deskundig en motiverend ervaren. De meeste trainingen worden geleid door een hoofddocent die het programma coördineert en zorgt voor een duidelijke opbouw in de inhoud. “We hadden een hoofddocent die de leiding nam en alles goed kon uitleggen,” vertelt een deelnemer. Daarnaast zijn er vaak gastsprekers aanwezig die specifieke thema’s behandelen en afkomstig zijn uit de praktijk. Deze afwisseling wordt als grote meerwaarde gezien: “Er zitten echt een paar toppers tussen. De keynote speakers zijn mensen uit het veld, en ik kom elk jaar terug om mijn kennis bij te houden,” aldus een enthousiaste referent. De betrokkenheid van de opleiders wordt breed gewaardeerd. Ze zijn goed bereikbaar voor vragen en creëren een interactieve leeromgeving. “Je wordt echt getriggerd om actief mee te doen en vragen te stellen. Ook na afloop kun je altijd nog bij ze terecht, dat is heel fijn,” klinkt het positief. Hoewel één deelnemer aangeeft dat een van de docenten wat minder interactief was, wordt dit ruimschoots gecompenseerd door de rest van het team. De combinatie van praktijkervaring, inhoudelijke expertise en afwisseling in werkvormen zorgt ervoor dat deelnemers het leerproces als inspirerend en relevant ervaren. Al met al dragen de opleiders in hoge mate bij aan de kwaliteit en het succes van de trainingen bij Outvie.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal van de trainingen bij Outvie wordt door referenten als overzichtelijk, compleet en langdurig bruikbaar beschreven. De meeste trainingen maken gebruik van een online leerportaal waarin alle presentaties, opdrachten en aanvullende bronnen beschikbaar zijn. “Het portaal is leidend; je kunt alles vanaf het begin gebruiken en later ook teruglezen. Ik gebruik het nog steeds als naslagwerk,” vertelt een deelnemer. Vooraf ontvangen deelnemers duidelijke instructies, inclusief inloggegevens en praktische informatie, zoals het meenemen van een laptop. “De slides tijdens de les zijn goed, en alles wordt digitaal beschikbaar gesteld,” aldus een referent. Het materiaal bestaat meestal uit digitale documenten, maar soms ook uit fysieke stencils of een boekje van de docent. “We kregen wat stencils, een boekje van de docent en daarnaast nog digitaal materiaal,” zegt een deelnemer. De structuur van het portaal wordt als overzichtelijk en praktisch ervaren: het bevat presentaties, opdrachten, naslagwerk en relevante links, die tot zes maanden na afloop beschikbaar blijven. “Je hoeft niets voor te bereiden, maar alles staat overzichtelijk in het portaal en blijft beschikbaar. Heel handig om later nog eens terug te kijken,” aldus een referent. Ook bij gemiste lessen is het materiaal waardevol. “Ik was een keer ziek, maar kon de les inhalen. De verschillen met de groep waren groot, maar het materiaal hielp me goed om bij te blijven,” vertelt een deelnemer. Kortom, Outvie biedt trainingsmateriaal dat goed aansluit bij de inhoud van de les en langdurig inzetbaar is als praktisch naslagwerk.

Accommodatie

De accommodatie van de open trajecten bij Outvie wordt door referenten als goed verzorgd, professioneel en comfortabel bevonden. De trainingen vinden plaats op locaties die over het algemeen goed bereikbaar zijn, al merkt één deelnemer op dat de bereikbaarheid in Amsterdam iets minder is. “De locatie was heel goed en alle faciliteiten waren aanwezig. De lunch was uitgebreid en uitstekend verzorgd,” aldus een tevreden referent. Ook andere deelnemers spreken positief over de verzorging van de trainingsdagen: “Wat een goed georganiseerde dag, daar is echt niets op aan te merken. “De combinatie van praktische voorzieningen en gastvrijheid wordt breed gewaardeerd. “Alles was geregeld: lunch, materialen, locatie. En er was altijd een parkeerplek, dat vond ik heel prettig,” vertelt een andere tevreden deelnemer. Bij meerdaagse trajecten valt op dat de kwaliteit constant hoog blijft: “Het waren meerdere dagen, maar telkens weer goed georganiseerd,” klinkt het tevreden. In sommige gevallen wordt gekozen voor een hybride opzet, waarbij een deel van de training online plaatsvindt. Ook dit wordt als positief ervaren, mits de afstemming goed is. Al met al biedt Outvie een professionele leeromgeving met oog voor detail, goede faciliteiten en een prettige, gastvrije sfeer tijdens de trainingsdagen.

Natraject

Het natraject van de trajecten bij Outvie wordt door referenten over het algemeen als informeel maar effectief ervaren, passend bij de opzet van de trainingen. In de meeste gevallen vindt op de laatste trainingsdag een gezamenlijke afsluiting plaats, waarbij deelnemers terugblikken op hun leerdoelen en ervaringen. “De laatste dag kijken we terug op wat je aan het begin hebt opgeschreven als leerdoelen. Dat helpt om te reflecteren en te zien of alles is behaald,” vertelt een deelnemer. Deze afsluiting gaat vaak gepaard met een certificaatuitreiking en soms een gezamenlijke borrel of koffiemoment, wat als prettig en persoonlijk wordt ervaren. “We hebben op de laatste dag nog samen koffie gedronken en besproken hoe het was. Dat vond ik fijn,” aldus een referent. Daarnaast ontvangen deelnemers meestal een evaluatieformulier of vragenlijst waarop zij feedback kunnen geven. “Ze evalueren altijd op de laatste dag met een formulier, en daar wordt ook echt iets mee gedaan. Ik vond het natraject zo voldoende,” klinkt het positief. In enkele gevallen is er na afloop nog contact vanuit Outvie om te vragen hoe de training is bevallen of om ideeën voor vervoltrajecten te bespreken. “Er is contact geweest om te kijken hoe ik het heb ervaren. Dat vond ik prettig,” zegt een deelnemer. Sommige deelnemers wisselen ook contactgegevens uit met de docenten, zodat zij bij vragen na afloop gemakkelijk contact kunnen opnemen. Hoewel er geen sprake is van een structureel, uitgebreid natraject, ervaren de meeste deelnemers de afsluiting als passend en voldoende afgestemd op de duur en praktische aard van de trainingen.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van Outvie worden door referenten als efficiënt, toegankelijk en klantgericht ervaren. Het contact verloopt over het algemeen soepel, met korte lijnen en snelle reacties. “Aan de voorkant was er wat meer contact, vooral via e-mail. Daar kreeg ik telkens snel antwoord op, dat werd goed opgepakt,” vertelt een deelnemer. Ook bij onverwachte situaties, zoals ziekte of wijzigingen in de planning, schakelt Outvie snel en adequaat. “Er is een dagdeel verzet vanwege ziekte, maar dat werd snel en netjes geregeld,” aldus een referent. De communicatie wordt als helder en prettig ervaren. “Het contact is goed wanneer het nodig is, maar ik schrijf me inmiddels gewoon zelf in en het proces verloopt vanzelf. Ze nemen contact op als er iets speelt, en dat werkt prettig,” klinkt het. Ook de afhandeling van certificering verloopt vlot: “Ik ontving het certificaat op de laatste dag van de training.” In sommige gevallen verloopt het contact voornamelijk via de docent, wat door deelnemers als voldoende wordt beschouwd. Het meedenken en de flexibiliteit van Outvie worden eveneens gewaardeerd: “Ze schakelen snel en denken echt met je mee, dat maakt het proces laagdrempelig en efficiënt.” Al met al vinden de referenten de organisatie professioneel, goed georganiseerd en ondersteunend.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer bij Outvie wordt door referenten als prettig en professioneel omschreven. In de meeste gevallen is er voorafgaand aan de training contact met de organisatie, waarna het grootste deel van de communicatie tijdens het traject via de docent verloopt. “Na het voortraject had ik alleen nog contact met de docent, maar het contact met Outvie vooraf was in orde,” vertelt een deelnemer. Deze aanpak wordt passend gevonden bij de opzet van de trainingen: “Ik had goed contact met Outvie, maar alleen wanneer nodig. Dat werkte prima,” aldus een tevreden referent. Outvie wordt ook gewaardeerd om het proactieve, maar niet opdringerige contact buiten de trainingen om. “Ze houden me goed op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen. Heel af en toe bellen ze als ze een passend aanbod hebben,” zegt een deelnemer. Ook de inhoudelijke nieuwsbrieven worden als waardevol ervaren. Deelnemers geven aan dat ze de organisatie gemakkelijk weten te vinden als dat nodig is: “Ik weet ze te vinden, en dat is voor mij voldoende.” Bij het downloaden van een brochure of het aanvragen van informatie neemt Outvie soms zelf contact op om vragen te beantwoorden of mee te denken. Dit wordt gezien als een teken van betrokkenheid. “Het relatiebeheer is goed. Bij het downloaden van een brochure word je vaak gebeld met de vraag of ze iets voor je kunnen betekenen,” aldus een referent. Kortom, Outvie biedt een toegankelijke en klantgerichte vorm van relatiebeheer die goed aansluit bij de behoeften van de deelnemers.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de open trajecten bij Outvie wordt door referenten over het algemeen als passend ervaren. De meeste deelnemers beoordelen de prijs als marktconform en in lijn met de geboden inhoud en kwaliteit. “Ik vond het marktconform en ben tevreden over wat ik ervoor terugkreeg,” aldus een referent. Hoewel meerdere deelnemers aangeven dat de opleidingen aan de prijzige kant zijn, vinden zij de investering de moeite waard. “Het is best veel geld, maar ik vind het het zeker waard,” vertelt een deelnemer. Voor sommigen speelt mee dat de kosten door de werkgever worden vergoed, wat de drempel verlaagt. De kwaliteit van de trainingen, met name de deskundigheid van de docenten en de praktijkgerichte inhoud, wordt als hoog gewaardeerd. “Ik ben heel tevreden over de kwaliteit van de opleiding,” klinkt het tevreden. Een andere deelnemer vult aan: “Er werd geleverd wat gevraagd werd, dus ik ben tevreden.” Toch klinkt er ook een kritische noot. Eén referent merkt op dat de prijs aan de hoge kant is in vergelijking met andere aanbieders: “De prijs- vind ik wel wat hoger in vergelijking met andere aanbieders, maar ben zeker tevreden over de kwaliteit van de training.” Samengevat vinden de meeste deelnemers de prijs gerechtvaardigd door de hoge inhoudelijke kwaliteit, de professionele uitvoering en de directe toepasbaarheid van de trainingen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De totale tevredenheid over de open trajecten van Outvie is hoog. De organisatie en uitvoering van de trainingen worden als professioneel, duidelijk en praktijkgericht ervaren. “Alles was goed geregeld: de docent was top, en ook de administratie en logistiek verliepen soepel,” aldus een tevreden deelnemer. Ook de communicatie over planning en verwachtingen wordt gewaardeerd: “Ik was heel tevreden over het proces. Ik kreeg op tijd bericht over wat er van me werd verwacht, hoe laat het examen was, en hoe het allemaal werkte. Het was goed georganiseerd.” De praktische benadering wordt gezien als een belangrijk sterk punt. “Het gaat niet alleen om leren, maar ook om hoe je de inhoud in de praktijk toepast. Dat is echt een meerwaarde,” vertelt een zeer tevreden deelnemer. De inhoud sluit goed aan bij de werkpraktijk, en deelnemers voelen zich serieus genomen. “Ze snappen waar je als cursist behoefte aan hebt. De inhoud en service zijn goed geregeld. Ik heb veel aan de training gehad in mijn rol als Chief Data Officer.”

Verbeterpunten worden slechts mondjesmaat genoemd. Zo geeft iemand aan dat er iets meer interactie en verdieping mogelijk zou zijn betreft de toepassing van casussen. Een ander noemt het commerciële vervolg na de training als aandachtspunt: “Ik werd achteraf overspoeld met aanbiedingen.” Toch weegt dit voor de meeste deelnemers niet op tegen het positieve totaalbeeld. Zo deelt een andere referent: “Ik kom graag terug. Ze denken echt mee met de deelnemer en bieden praktische, direct toepasbare inhoud. Alleen bij thema's als data-ethiek zou ik liever volledig op locatie trainen, vanwege de meerwaarde van de fysieke discussies.” De deelnemers zijn zeer tevreden over de trainingen van Outvie, die zij waarderen om hun professionele organisatie en duidelijke communicatie met inhoud die direct toepasbaar is in praktijk.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Outvie op 07-07-2025.

Algemeen

Outvie organiseert trainingen en conferenties op het gebied van Finance, Data, Legal, Privacy en Industrie. Haar doel is om de professionals in deze vakgebieden voorop te laten lopen. Dit doet zij door het bieden van kennis, netwerken en vaardigheden. Voor zowel het bedrijfsleven als de publieke sector. Uit de reacties in dit onderzoek blijkt dat Outvie écht onderscheidend is door de sterke focus op praktische toepasbaarheid. De opleidingen zijn niet alleen inhoudelijk relevant, maar ook direct inzetbaar in de dagelijkse praktijk.

Het opleidingsprogramma-aanbod wordt ontwikkeld op basis van klantbehoeften, marktonderzoek, interviews, enquêtes en signalen uit het netwerk. Hierdoor blijft het portfolio actueel en relevant. De trainingen en bijeenkomsten onderscheiden zich door hun sterke praktijkgerichtheid, inhoudelijke diepgang en interactieve opzet. Dit resulteert in waardevolle leer- en netwerkmomenten die direct bijdragen aan de ontwikkeling en impact van organisaties. Dit Cedeo-onderzoek richt zich op zowel maatwerktrajecten als open trainingen.

Kwaliteit

Outvie organiseert praktijkgerichte trainingen en conferenties binnen de vakgebieden Finance, Data, Legal, Privacy en Industrie. Afhankelijk van het thema wordt in wisselende samenstellingen gewerkt aan programma's die nauw aansluiten op actuele marktontwikkelingen. De organisatie beschikt over een uitgebreide en loyale pool van 60 tot 100 freelance docenten en sprekers. Deze professionals worden zorgvuldig geselecteerd op basis van hun praktijkervaring en inhoudelijke expertise, zodat de programma's goed aansluiten op de dagelijkse realiteit van de deelnemers. Met veel van deze docenten is in de afgelopen jaren een hechte samenwerking opgebouwd. Binnen hun vakgebieden staan zij bekend om hun kwaliteit en het vermogen om kennis op een toegankelijke en inspirerende manier over te brengen. Outvie voert voortdurend marktonderzoek uit, analyseert trends en onderhoudt nauwe relaties met klanten om als kennispartner actueel en toonaangevend te blijven. De trainingen en bijeenkomsten kenmerken zich door inhoudelijke diepgang, interactie en ruime netwerk mogelijkheden met koplopers uit het vakgebied. Tijdens bijeenkomsten is er veel ruimte voor discussie en het uitwisselen van praktijkervaringen. De individuele leerbehoefte van deelnemers staat centraal. Voorafgaand aan zowel maatwerk- als open trajecten vindt een persoonlijke intake plaats, waarbij doorgaans ook de docent betrokken is, om de leerbehoefte van de deelnemers goed in kaart te brengen. Tijdens het traject worden de leerdoelen geëvalueerd om de ontwikkeling te monitoren en tijdig in te spelen op eventuele veranderende leerbehoeften. Deze werkwijze wordt door deelnemers als zeer waardevol ervaren. Evaluaties en structureel klantcontact worden actief ingezet om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen en continu te verbeteren.

Continuïteit

Het opleidingsaanbod van Outvie wordt regelmatig vernieuwd in samenwerking met de markt. Dit gebeurt samen met adviesraden en door kwalitatieve research. Er zijn adviesraden per segment en per conferentie en die bestaan uit verschillende toonaangevende personen uit het netwerk, zoals marktpartijen, overheid en uitvoeringsorganisaties. Door steeds in te spelen op trends en ontwikkelingen zorgt Outvie ervoor een actueel en "need to know" aanbod van trainingen en conferenties.

Eventuele verbeterpunten uit evaluaties en klantcontacten worden serieus genomen en waar mogelijk doorgevoerd. Hiermee blijft Outvie actueel en relevant voor haar klantenkring. De producers van Outvie volgen trends en ontwikkelingen binnen de verschillende vakgebieden nauwgezet en spelen hier proactief op in. Zo worden momenteel verdiepingsslagen gemaakt op het gebied van Artificiële Intelligentie, waarbij de producers dit component op alle vakgebieden proberen te integreren. Door voortdurend in te spelen op de behoeften van de markt heeft Outvie een breed en gevarieerd klantenbestand opgebouwd. Op basis van de uitstekende resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is gedeeld, acht Cedeo de continuïteit van Outvie voor zowel maatwerktrajecten als open trainingen geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Outvie onderhoudt actief contact met haar klanten via e-mail, persoonlijk contact en gerichte communicatie. Daarnaast is de organisatie goed zichtbaar voor diverse doelgroepen dankzij reclamecampagnes in vakbladen en via sociale media, met name op LinkedIn. Hierdoor is Outvie goed vindbaar voor potentiële klanten. LinkedIn-posts zorgen er bovendien voor dat eerdere deelnemers het opleidingsinstituut onder de aandacht brengen binnen hun netwerk, wat een effectief middel blijkt om nieuwe klanten te bereiken. Opdrachtgevers, deelnemers en professionals beschouwen Outvie als een betrouwbare en gewaardeerde opleidingspartner die trainingen en bijeenkomsten van hoge inhoudelijke kwaliteit aanbiedt. De zorgvuldig geselecteerde sprekers en docenten staan bekend om hun expertise en praktijkervaring, en dragen daarmee bij aan de sterke reputatie van Outvie.

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