

Klanttevredenheidsonderzoek

Segment Opleidingen

15-10-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Segment Opleidingen 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.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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				90%	10%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie					
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	90%	
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

Tien referenten hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Deze referenten zijn unaniem tevreden tot zeer tevreden over het voortraject van de maatwerkopleidingen bij Segment Opleidingen (hierna te noemen Segment). Zij ervaren het proces als zorgvuldig, persoonlijk en goed afgestemd op hun wensen. In de voorbereidende fase wordt volgens hen goed geluisterd naar de leerdoelen en specifieke behoeften van hun organisatie. “Er werd echt de tijd genomen om te begrijpen wat wij nodig hadden. Dat gaf meteen vertrouwen,” vertelt een deelnemer. In sommige gevallen vindt er vooraf al een gesprek plaats met de docent, waardoor de inhoud nog beter aansluit op de praktijk. Ook over het eerste contact en de weg naar Segment zijn de referenten positief. Velen hebben eerder met het instituut samengewerkt of zijn via hun werkgever of zakelijke netwerk bij Segment terechtgekomen. “We hadden al goede ervaringen met Segment en wisten dat ze flexibel meedenken,” aldus een referent. De aandacht voor maatwerk en het persoonlijke contact zorgen ervoor dat organisaties zich goed gehoord voelen en het traject vanaf het begin als professioneel ervaren.

Opleidingsprogramma

De referenten waarderen vooral dat het opleidingsprogramma van de maatwerktrajecten bij Segment flexibel blijft tot aan de start. Er is ruimte om onderdelen aan te passen of accenten te verleggen, zodat de inhoud goed blijft aansluiten op de specifieke wensen en actuele situatie van de organisatie. “De opzet was duidelijk en we konden onderweg nog veranderingen doorvoeren,” vertelt een deelnemer. Daarnaast ervaren zij de informatie die zij vooraf ontvangen als helder, volledig en overzichtelijk. Dit zorgt ervoor dat zij precies weten hoe het traject eruitziet en wat zij kunnen verwachten. De duidelijke structuur biedt houvast bij de voorbereiding en draagt bij aan een soepele start. Volgens de referenten is het juist de combinatie van aanpasbaarheid en goed gestructureerde informatie die het programma sterk maakt. Daardoor ontstaat een opleiding die niet alleen inhoudelijk van hoge kwaliteit is, maar ook optimaal is afgestemd op de praktijk en de leerdoelen van de organisatie. Alle referenten zijn dan ook tevreden over dit onderwerp.

Uitvoering

De uitvoering van de maatwerkopleidingen bij Segment wordt door alle referenten als zeer geslaagd ervaren. Zij benadrukken dat er daadwerkelijk sprake was van maatwerk en dat de inhoud nauw aansloot bij hun eigen werksituatie en vraagstukken. “De voorbeelden en opdrachten kwamen rechtstreeks uit onze praktijk, dat maakte het meteen herkenbaar,” vertelt een deelnemer. Een ander vult aan: “De training sloot precies aan op wat wij in onze organisatie tegenkomen.” De balans tussen theorie en praktijk wordt als sterk punt genoemd. Deelnemers waarderen dat er niet alleen achtergrondinformatie werd gegeven, maar dat zij ook actief aan de slag gingen met relevante casussen en vraagstukken. “We werden voortdurend aan het denken gezet en actief betrokken,” aldus een referent. De interactieve aanpak en ruimte voor discussie droegen bij aan een dynamische leeromgeving. Enkele deelnemers merken op dat het tempo soms hoog lag of dat de training intensief was, maar dit doet weinig af aan de positieve indruk van de uitvoering.

Opleiders

De opleiders van Segment krijgen van vrijwel alle referenten een zeer hoge waardering. Hun vakinhoudelijke kennis en ruime ervaring in het werkveld worden als een groot pluspunt gezien. Doordat zij zelf actief zijn of zijn geweest in de praktijk, weten zij volgens de deelnemers precies welke kwesties spelen en hoe theorie in concrete situaties toepasbaar is. “De trainer sprak uit ervaring en wist daardoor heel goed de brug te slaan naar onze dagelijkse werkzaamheden,” vertelt een deelnemer. Daarnaast wordt hun didactische aanpak geprezen: de uitleg is helder, goed opgebouwd en ondersteund met duidelijke voorbeelden. “Hij legde het ingewikkelde stuk heel begrijpelijk uit en wist iedereen erbij te betrekken,” aldus een referent. Ook de persoonlijke benadering en betrokken houding van de trainers worden gewaardeerd. “De docent nam voor iedereen de tijd en zorgde voor een prettige en open sfeer,” zegt een deelnemer. Dankzij deze combinatie van deskundigheid, praktijkgerichtheid en sterke didactische vaardigheden dragen de docenten in hoge mate bij aan het succes van de maatwerktrajecten.

Trainingsmateriaal

De referenten spreken positief over het cursusmateriaal dat bij de maatwerktrajecten van Segment wordt gebruikt. Zij vinden dat de inhoud goed is afgestemd op hun dagelijkse praktijk en dat de voorbeelden en opdrachten direct toepasbaar zijn in hun werk. Het materiaal bevat actuele casussen die aansluiten bij de vraagstukken waar zij in hun functie mee te maken hebben. “De cases waren herkenbaar en hielpen ons om de theorie meteen te vertalen naar onze eigen situatie,” zegt een deelnemer. Een ander merkt op: “Het materiaal bood precies de juiste verdieping en gaf nieuwe inzichten die we meteen konden gebruiken.” De combinatie van relevante praktijkvoorbeelden en bruikbare handvatten maakt dat het materiaal als waardevol en ondersteunend wordt ervaren. Het draagt bij aan een beter begrip van de behandelde onderwerpen en versterkt de verbinding tussen de bijeenkomsten en het werkveld. Daarmee vormt het cursusmateriaal een belangrijk onderdeel van de effectiviteit van de maatwerkopleidingen.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing.

Natraject

Na afloop van de maatwerktrajecten bij Segment spreken de referenten positief over de afronding en opvolging. De trainingen worden afgesloten met een certificaat, wat zij waarderen als een formele erkenning van deelname. Daarnaast wordt vaak nog praktische informatie gedeeld, wat volgens hen helpt om het geleerde ook na afloop te blijven toepassen. “Het was duidelijk wat er na de training nog mogelijk was en hoe we verder konden met de kennis,” aldus een deelnemer. Wat betreft het effect van de opleidingen merken organisaties dat medewerkers bewuster en doelgerichter te werk gaan. De inzichten uit de bijeenkomsten worden volgens hen zichtbaar vertaald naar de dagelijkse praktijk. Een referent zegt hierover: “We zien dat er beter wordt samengewerkt en dat beslissingen zorgvuldiger worden onderbouwd.” Hoewel niet iedereen uitgebreid op het natraject ingaat, is de algemene indruk positief. De combinatie van een nette afronding en merkbare impact maakt dat het traject door de referenten als waardevol en afgerond wordt ervaren.

Organisatie en Administratie

De referenten zijn tevreden tot zelfs zeer tevreden over de manier waarop Segment de organisatie en administratie van de maatwerkopleidingen verzorgt. Zij noemen vooral de snelle reacties en duidelijke communicatie als sterke punten. Vragen worden vlot beantwoord en afspraken worden helder vastgelegd, waardoor het proces soepel verloopt. “Als we iets nodig hadden of een vraag stelden, kregen we vrijwel direct een reactie,” vertelt een deelnemer. Ook over de financiële kant zijn de referenten tevreden: offertes en facturen zijn overzichtelijk opgesteld en goed te volgen. In één geval was er een fout in de offerte, maar die werd volgens de betrokken referent snel en professioneel hersteld. “Er zat een kleine onjuistheid in het voorstel, maar dat was meteen opgelost en netjes teruggekoppeld,” aldus een deelnemer. Door deze zorgvuldige en transparante aanpak hebben organisaties het gevoel dat alles goed geregeld is. De efficiënte administratieve afhandeling draagt bij aan een positief totaalbeeld van de samenwerking met Segment.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer rondom de maatwerktrajecten van Segment wordt door de referenten als sterk en prettig ervaren. Zij waarderen vooral het persoonlijke karakter van het contact en het feit dat zij meestal met een vaste contactpersoon te maken hebben. Dit zorgt voor korte lijnen en duidelijke communicatie gedurende het hele traject. “Het was fijn dat we steeds met dezelfde persoon schakelden; die kende onze organisatie goed en dacht actief mee,” vertelt een deelnemer. Ook het contact met de trainers verloopt soepel en wordt als betrokken en toegankelijk omschreven. “De docent was goed bereikbaar en reageerde snel op vragen, ook buiten de trainingsdagen om,” aldus een referent. Door deze persoonlijke benadering voelen organisaties zich serieus genomen en goed ondersteund. De consistente communicatie en het meedenken vanuit Segment dragen volgens de respondenten bij aan een professionele samenwerking.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste referenten zijn tevreden over de verhouding tussen kosten en kwaliteit van de maatwerktrajecten bij Segment. Zij vinden dat de trainingen professioneel worden uitgevoerd, goed aansluiten bij de praktijk en waardevolle inzichten opleveren die direct toepasbaar zijn in het werkveld. De combinatie van deskundige opleiders, relevante inhoud en zorgvuldige organisatie maakt dat zij de investering gerechtvaardigd vinden. “We hebben er veel aan gehad in de dagelijkse praktijk, en dat maakt de kosten voor ons goed te verantwoorden,” vertelt een referent. Eén referent kijkt hier wat kritischer naar en geeft aan dat de prijs van opleidingen in het algemeen te hoog begint te worden. Volgens deze deelnemer zou kennis toegankelijker moeten zijn: “Opleiden wordt steeds duurder, terwijl kennis juist essentieel is. Daar zouden lagere prijzen bij moeten horen.” Hij geeft daarom een neutrale score aan dit onderdeel. Ondanks deze kanttekening is de algemene indruk dat de geboden kwaliteit in lijn is met de kosten en dat de trajecten een waardevolle bijdrage leveren aan de professionele ontwikkeling van deelnemers.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Segment komt een mooi beeld van Segment naar voren. Referenten noemen als sterke punten vooral de persoonlijke aanpak in de voorbereiding, de mogelijkheid om het programma gaandeweg bij te sturen en de sterke praktijkgerichtheid van de trainingen. De combinatie van actuele inhoud, ervaren trainers en direct toepasbare kennis wordt breed gewaardeerd. Ook het contact met vaste aanspreekpunten en de snelle, duidelijke communicatie dragen volgens hen bij aan een soepel verloop van het traject. Tegelijkertijd zijn er enkele verbeterpunten genoemd. Zo zou het tempo voor sommige deelnemers wat lager mogen liggen en vindt een enkeling dat opleidingen in het algemeen betaalbaarder zouden mogen zijn. Deze opmerkingen doen echter weinig af aan het positieve oordeel: organisaties ervaren Segment als een betrouwbare en kundige opleidingspartner. Zij zijn van plan opnieuw met Segment samen te werken en bevelen het instituut ook graag aan bij anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering			10%	90%	
Opleiders			10%	90%	
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie				100%	
Natraject②				60%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer③			10%	50%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier een mening over
- ③ Niet iedereen heeft hier zelf mee te maken gehad

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien referenten hebben meegewerkt aan dit onderzoek naar een aantal open opleidingen van Segment Opleidingen (hierna te noemen Segment). De referenten zijn unaniem positief over het voortraject bij Segment. Zij kwamen bij het instituut terecht via hun werkgever of collega's en ervaren het gehele proces als zorgvuldig en goed georganiseerd. De aanmelding verloopt soepel en duidelijk, en ook de bevestiging van deelname en het ontvangen van alle benodigde materialen gaat volgens hen probleemloos. "Alles was meteen goed geregeld. Van inschrijving tot ontvangst van de bevestiging: ik wist waar ik aan toe was," vertelt een deelnemer. Een ander vult aan: "De communicatie was duidelijk en tijdig, en ik had ruim van tevoren toegang tot alles wat ik nodig had." Referenten benadrukken dat de start van hun opleiding bij Segment prettig en professioneel verloopt, wat bijdraagt aan een goede voorbereiding op de cursus zelf.

Opleidingsprogramma

De referenten geven aan tevreden te zijn over de informatie die zij voorafgaand aan de opleiding van Segment ontvangen. Zij ervaren de communicatie als volledig, duidelijk en tijdig, waardoor zij goed weten wat hen te wachten staat. De informatie over het programma is volgens hen gemakkelijk te vinden op de website en wordt daarnaast ook nog vaak per mail toegestuurd. “Ik kreeg ruim op tijd alle details over de dagindeling en praktische zaken, dat was heel prettig,” vertelt een deelnemer. Een ander zegt: “De informatie was helder en compleet, waardoor ik precies wist wat ik kon verwachten.” De duidelijke communicatie zorgt ervoor dat deelnemers zich goed kunnen voorbereiden en met vertrouwen aan de opleiding beginnen. Het feit dat alle benodigde gegevens tijdig beschikbaar zijn, draagt bij aan een soepele start en een positieve eerste indruk van het traject. Volgens de referenten laat Segment hiermee zien dat het organisatie en voorbereiding hoog in het vaandel heeft staan.

Uitvoering

De uitvoering van de opleidingen door Segment wordt door nagenoeg alle referenten positief beoordeeld. Zij ervaren de bijeenkomsten als goed georganiseerd en prettig opgebouwd. De trainers zorgen voor een actieve en betrokken sfeer, waarin deelnemers worden uitgenodigd om mee te denken en vragen te stellen. De afwisseling in de manier van werken en de ruimte voor interactie worden vaak genoemd als sterke punten. “Er was veel ruimte voor eigen inbreng en de training bleef daardoor de hele dag interessant,” vertelt een deelnemer. De meeste referenten vinden dat theorie en praktijk op een effectieve manier worden gecombineerd en dat de bijeenkomsten aansluiten bij hun werkzaamheden. Eén deelnemer geeft hier een neutrale score omdat hij of zij iets minder enthousiast is. Deze referent geeft aan dat de stof voor hem of haar dieper had mogen gaan. Deze opmerking neemt niet weg dat de algemene indruk van de uitvoering positief is en de opleidingen als waardevol worden ervaren.

Opleiders

De referenten zijn bijna allemaal positief over de trainers van Segment. Zij waarderen vooral dat de opleiders beschikken over veel praktijkervaring en deze actief delen tijdens de bijeenkomsten. Daardoor weten zij volgens de deelnemers precies wat in het werkveld belangrijk is en hoe theorie in de praktijk wordt toegepast. “Je merkt dat de trainer zelf uit de praktijk komt. Hij weet waar je tegenaan loopt en speelt daar goed op in,” vertelt een deelnemer. Een ander zegt: “Doordat de docent zoveel voorbeelden uit zijn eigen werk gaf, bleef het leerzaam én relevant.” De uitleg wordt als helder en prettig ervaren en de persoonlijke benadering zorgt voor een fijne leeromgeving waarin ruimte is voor vragen en interactie. Vrijwel alle deelnemers zijn enthousiast over de deskundigheid en aanpak van de trainers. Eén referent geeft aan dat het tempo voor hem wat te laag lag, omdat de docent veel aandacht besteedde aan deelnemers die meer begeleiding nodig hadden. Over het algemeen wordt de kwaliteit van de trainers echter hoog gewaardeerd.

Trainingsmateriaal

De referenten zijn tevreden over het lesmateriaal dat Segment bij de opleidingen aanbiedt. Het materiaal wordt digitaal verstrekt en is eenvoudig te gebruiken. De meeste deelnemers geven aan dat zij zonder problemen toegang hadden tot alle documenten en informatie die zij nodig hadden. Het materiaal sluit goed aan bij de inhoud van de opleiding en ondersteunt het leerproces op een praktische manier. Hoewel de referenten er niet heel veel over hebben gezegd, wordt duidelijk dat het materiaal aan de verwachtingen voldoet en zijn functie vervult. “Alles stond netjes online en was makkelijk terug te vinden,” aldus een deelnemer. De digitale beschikbaarheid wordt als handig en gebruiksvriendelijk ervaren, omdat deelnemers het materiaal op elk moment kunnen raadplegen. Al met al wordt het lesmateriaal gezien als een verzorgd en nuttig onderdeel van het opleidingsaanbod van Segment, dat bijdraagt aan een soepele voorbereiding en uitvoering van de cursus.

Accommodatie

De referenten zijn positief over de accommodaties die Segment voor de opleidingen gebruikt. De locaties voldoen aan hun verwachtingen en worden omschreven als netjes, verzorgd en prettig om in te werken. De ruimtes zijn volgens hen goed ingericht, bieden voldoende comfort en dragen bij aan een fijne leeromgeving. “Het was een mooie, moderne locatie waar alles goed verzorgd was,” vertelt een deelnemer. Een ander zegt: “De ruimte was netjes en comfortabel, met alles wat je nodig hebt voor een training.” Ook de bereikbaarheid en faciliteiten, zoals koffie en lunch, worden gewaardeerd. De accommodaties sluiten volgens de referenten goed aan bij de professionele uitstraling van Segment en zorgen ervoor dat zij zich kunnen concentreren op de inhoud van de opleiding. Al met al laten de deelnemers weten dat zij tevreden zijn over de locaties.

Natraject

De meeste referenten ervaren het natraject van de opleidingen bij Segment als zorgvuldig en professioneel. Zij waarderen dat het contact met de trainers niet stopt na afloop van de cursus. De contactgegevens worden vaak gedeeld, zodat deelnemers bij vragen of onduidelijkheden nog gemakkelijk kunnen overleggen. “Ik vond het prettig dat ik naderhand nog even kon sparren met de docent over een praktijksituatie,” vertelt een deelnemer. Daarnaast wordt de mogelijkheid om een vervolgopleiding te volgen positief ontvangen; meerdere deelnemers geven aan hier serieus over na te denken. Ook de formele afronding is volgens hen goed geregeld: zij ontvangen een bewijs van deelname en krijgen een evaluatieformulier aangeboden waarmee zij hun ervaringen kunnen delen. Eén referent beoordeelt het natraject iets neutraler en merkt op: “Het was allemaal prima geregeld, maar ik had achteraf graag nog wat meer verdieping of extra materiaal ontvangen.” Over het geheel genomen zijn deelnemers tevreden en zien zij het natraject als een waardevolle afsluiting van de opleiding. Niet alle referenten hebben een mening over dit onderwerp.

Organisatie en Administratie

De referenten zijn tevreden over de manier waarop Segment de organisatie en administratie rondom de opleidingen verzorgt. Zij ervaren het proces als overzichtelijk, goed gestructureerd en zonder onnodige stappen. Van inschrijving tot afronding verloopt alles volgens hen soepel en duidelijk, waardoor zij zich volledig kunnen richten op de inhoud van de opleiding. “Alles was netjes geregeld en ik kreeg steeds op tijd de juiste informatie,” vertelt een deelnemer. Ook de communicatie over praktische zaken wordt als helder en professioneel ervaren. “Ik wist precies waar ik aan toe was en kreeg snel antwoord op mijn vragen,” aldus een ander. De planning, bevestigingen en administratieve afhandeling sluiten goed op elkaar aan, waardoor deelnemers het gevoel hebben dat alles onder controle is. Uit deze reacties spreekt het vertrouwen in de organisatie van Segment.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer van Segment zijn de meeste referenten positief. Zij ontvangen regelmatig nieuwsbrieven, mailings en persoonlijke berichten en ervaren deze communicatie als attent en professioneel. De informatie houdt hen op de hoogte van nieuwe opleidingen en ontwikkelingen en helpt hen bij het kiezen van een passend vervolg. “Ik vind het prettig dat Segment contact houdt en mij informeert over relevante trainingen,” vertelt een deelnemer. Een ander zegt: “De nieuwsbrieven zijn overzichtelijk en geven een goed beeld van wat er speelt.” Niet iedereen kan iets over het relatiebeheer zeggen, bijvoorbeeld omdat dit binnen hun organisatie door anderen wordt opgepakt. Eén referent merkt op dat de informatie soms wat algemeen is en dat een meer gerichte benadering welkom zou zijn. Over het geheel genomen waarderen deelnemers echter de manier waarop Segment het contact onderhoudt en hen betrokken houdt.

Prijs-kwaliteitverhouding

De referenten beoordelen de prijs-kwaliteitverhouding van de opleidingen van Segment als goed. Zij geven aan dat de kwaliteit van de trainingen hoog is en dat deze volledig in verhouding staat tot de kosten. De opleidingen worden als professioneel georganiseerd ervaren en sluiten goed aan bij de praktijk, waardoor deelnemers het gevoel hebben dat zij waarde krijgen voor hun investering. “De kwaliteit is hoog en dat maakt het de prijs zeker waard,” zegt een deelnemer. Ook de deskundigheid van de trainers en de zorgvuldige opzet van het programma dragen volgens de referenten bij aan de positieve beoordeling. Daarnaast waarderen zij dat de opleidingen concrete handvatten bieden die zij direct kunnen toepassen in hun werk. Over het geheel genomen vinden de deelnemers dat Segment een goede balans weet te bieden tussen prijs en kwaliteit, en dat de opleidingen hun investering waard zijn.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek schetsen een positief beeld van de opleidingen en werkwijze van Segment. Op vrijwel alle onderdelen, van het voortraject en de praktische organisatie tot de uitvoering en begeleiding tijdens de bijeenkomsten, zijn de referenten tevreden. Zij prijzen onder meer de duidelijke communicatie vooraf, de deskundige en praktijkgerichte trainers en de verzorgde locaties. Ook de administratieve afhandeling en het contact na afloop van de opleiding worden als sterk punt genoemd. Verbeterpunten liggen vooral in het verdiepen van de inhoud voor deelnemers met meer ervaring en in het nog gericht maken van de communicatie na afloop. Daarnaast merkt een enkeling op dat het tempo soms beter afgestemd kan worden op het niveau van de groep. Ondanks deze aandachtspunten is de algemene tevredenheid groot. De opleidingen worden als waardevol en professioneel ervaren, en referenten geven aan Segment zeker aan anderen te zullen aanbevelen én zelf opnieuw gebruik te willen maken van het opleidingsaanbod.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Segment Opleidingen op 15-10-2025.

Algemeen

Segment is al bijna dertig jaar een toonaangevende opleider en adviseur voor de publieke sector. Met een breed aanbod aan opleidingen, trainingen en adviestrajecten ondersteunt Segment gemeenten, waterschappen, provincies, de rijksoverheid en andere non-profitorganisaties bij de verdere professionalisering van hun organisatie. Het bureau biedt zowel scholing voor individuele medewerkers als organisatiebrede leer- en adviestrajecten, altijd met een duidelijke koppeling aan de praktijk en de context van de opdrachtgever. Het aanbod varieert van vakinhoudelijke modules, zoals burger- en publiekszaken, bestuursrechtelijke vraagstukken en informatiebeleid, tot vaardigheidstrainingen op het gebied van onder meer klantgericht communiceren, samenwerken en digitale vaardigheden. Segment onderscheidt zich als een netwerkorganisatie van vakinhoudelijke en veranderkundige professionals, die hun ruime praktijkervaring inzetten om kennis en vaardigheden effectief over te dragen. De missie van de organisatie luidt: "Samen bouwen aan een professioneel openbaar bestuur." Het gesprek met mevrouw Dekker vond plaats op het kantoor van Segment in Leusden.

Kwaliteit

Segment hanteert een zorgvuldige en systematische aanpak om de kwaliteit van haar dienstverlening te waarborgen. Al in het voortraject wordt samen met de opdrachtgever de leerbehoefte scherp geanalyseerd, waarna trainers en adviseurs vanaf het begin worden betrokken bij de ontwikkeling van het programma en de opzet van de lessen. De trainers van Segment zijn veelal actief binnen de publieke sector en beschikken daardoor over actuele kennis van wet- en regelgeving, maatschappelijke ontwikkelingen en de dagelijkse praktijk binnen gemeenten en andere overheidsorganisaties. Deze praktijkervaring maakt het mogelijk om een directe vertaalslag te maken van theorie naar toepassing in de werkomgeving van de deelnemers. Het scholingsaanbod wordt voortdurend geactualiseerd om aan te sluiten bij nieuwe wetgeving, technologische innovaties en veranderende maatschappelijke vraagstukken. Zo biedt Segment onder meer trainingen over de Wet open overheid (Woo) en andere actuele thema's die relevant zijn voor het functioneren van moderne overheidsorganisaties. De trainingen kunnen in verschillende vormen worden aangeboden: via open inschrijving, als in-company traject, als maatwerkopleiding of in een digitale leeromgeving (blended learning). Deze diversiteit maakt het mogelijk om leren optimaal te verbinden met de praktijk van de deelnemers en hun organisatie. Een belangrijk onderdeel van de kwaliteitsborging is de structurele evaluatie van alle trajecten. Aan het einde van elke opleiding worden zowel deelnemers als opdrachtgevers bevroegd over hun ervaringen. De resultaten van deze evaluaties worden gebruikt om de tevredenheid te meten en om programma's en de inzet van trainers continu te verbeteren. Kortom, Segment combineert inhoudelijke expertise, actuele praktijkkennis, een doordachte programmatische aanpak en structurele evaluatie tot een hoogwaardig en toekomstgericht opleidings- en adviesaanbod.

Continuïteit

Segment opereert binnen een stabiele en volwassen markt waarin de vraag naar deskundigheid op het gebied van governance, informatiebeleid en bestuurs- en organisatievraagstukken onverminderd groot is. Overheidsorganisaties zoeken voortdurend naar manieren om hun kennis en vaardigheden te versterken, en Segment speelt hierop in door haar aanbod actueel te houden en zich te positioneren als strategisch partner voor gemeentelijke academies en andere publieke instellingen. De organisatie beschikt over een solide bedrijfsstructuur en werkt samen met een uitgebreid netwerk van ervaren docenten en samenwerkingspartners. Dankzij deze sterke basis weet Segment een groot aantal gemeenten, waterschappen en andere overheidsinstellingen effectief te bedienen. Door te blijven investeren in digitale leeromgevingen, blended learning en maatwerktrajecten voor zowel groepen als organisaties, blijft Segment flexibel en toekomstgericht. Deze combinatie van een stabiele marktpositie, een breed en relevant aanbod en een sterke samenwerkingsstructuur biedt een stevig fundament voor verdere groei. Op basis van deze factoren kan worden geconcludeerd dat de continuïteit van Segment voor de komende beleidsperiode is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Segment onderscheidt zich door de sterke praktijkgerichtheid van haar opleidingen en trainingen. Theorie wordt steeds vertaald naar de dagelijkse realiteit van gemeenten en andere overheidsorganisaties, met ruime aandacht voor eigen casuïstiek, praktijkgerichte werkvormen en direct toepasbare handvatten. Hierdoor kunnen deelnemers het geleerde meteen inzetten in hun werkomgeving. De werkpraktijk van de deelnemers vormt expliciet het uitgangspunt voor leren. Segment richt het aanbod zo in dat integratie in de dagelijkse werkzaamheden optimaal mogelijk is. Waar dit zinvol en relevant is, wordt het leren direct gekoppeld aan concrete situaties uit de praktijk. Met dit uitgangspunt anticipeert Segment op de voortdurend veranderende behoeften van professionals in de publieke sector. Het aanbod omvat zowel kenniscomponenten, zoals actuele wet- en regelgeving en vakinhoudelijke thema's, als vaardigheidscomponenten, waaronder communicatie, klantgerichtheid en digitale transitie. Deze combinatie van actuele kennis, praktische toepasbaarheid en aansluiting bij de werkpraktijk maakt Segment tot een strategische partner voor overheidsorganisaties die zich verder willen ontwikkelen en professionaliseren.

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