

Klanttevredenheidsonderzoek

AAG Opleidingen bv

26-11-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van AAG Opleidingen bv 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, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	20%	70%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal				90%	10%
Accommodatie②				10%	
Natraject③			10%	60%	20%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer④			10%	30%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				40%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Negen referenten kennen geen score toe, omdat de training op eigen locatie is gegeven.
- ③ Eén referent heeft geen inzicht in het natraject.
- ④ Vier referenten hebben geen inzicht in het relatiebeheer.
- ⑤ Eén referent heeft geen inzicht in de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een groot deel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van AAG geeft aan dat er al langere tijd met het bureau wordt samengewerkt. In veel gevallen is het feit dat er ook adviesdiensten worden afgenomen een belangrijke reden om voor AAG te kiezen. Enkele referenten: "Het is een bureau met financiële expertise, maar ook met dienstverlening. Er werken veel mensen bij hen met wie we al eerder hebben samengewerkt", "Zij zijn onze standaard adviseur, al langere tijd", "Wij werken heel veel samen op het gebied van advies. Als we hulp nodig hebben, zijn zij de eerste aan wie we denken" en "Hun brede pallet aan diensten maakt het voor hand liggend om ook opleidingen bij hen af te nemen. Anderen lichten hun keuze voor AAG ieder nog als volgt toe: "We zijn ooit met hen gaan samenwerken omdat een van onze collega's naar hen is overgestapt. Ik weet welke kwaliteit ik bij hen krijg" en "Ik had ook naar een accountantskantoor kunnen gaan, maar ik wilde financiële expertise op dit bepaalde gebied."

Afgezien van één referent die zich neutraal toont, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Het is vier keer uitgesteld. Uiteindelijk kon ik pas na een jaar beginnen in plaats van na een maand. Dat vond ik niet prettig."

De samenwerking in de aanloop wordt als prettig en zorgvuldige ervaren. Er wordt goed doorgevraagd naar de maatwerkwensen en actief meegedacht. Enkele reacties: "Er werd goed geïnformeerd naar onze behoeften" en "We hebben eerst de accountmanager gesproken. Daarna heeft de trainer een plan en een organisatiescan gemaakt. Zij kwam met goede aanbevelingen binnen ons budget" en "Het standaardprogramma leek leuk, maar misschien niet genoeg voor een hele dag. Daarom is er gekeken welke thema's erbij konden. Onze wensen zijn goed begrepen"

Opleidingsprogramma

Aan het opleidingsprogramma worden uitsluitend 'vieren' en 'vijven' toegekend. Het sluit volgens de referenten goed aan op de in de intake gemaakte afspraken. Het bevat een duidelijke en volledige weergave van wat men kan verwachten. Men zegt: "Het programma was goed en helder. Het klopte met hoe het in werkelijkheid is aangepakt", "Alles stond erin" en "Ik herkende mijn wensen er 120% in!"

Een referent plaatst nog wel een kritische noot: "Ik begreep het wel omdat ik het gesprek heb gevoerd, maar we moesten het nog wel even finetunen om het ook begrijpelijk te maken voor andere mensen in de organisatie." De financiële kant van de zaak is helder en vormt geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Alle referenten kennen de uitvoering een score 'vier' of 'vijf' toe. Ze zijn te spreken over de inhoud, de interactie en de praktische toepasbaarheid van de trainingen. "Het was heel nuttig en interactief", "Het discussiëren was het allerleukste", "De uitleg was helder. Er werd veel gebruik gemaakt van de kracht van herhaling. Het bespreken van de huiswerkopdrachten was heel leerzaam" en "Ik ben heel erg tevreden over de insteek en hoe we het mee konden nemen in ons werk."

De begeleiding en het maatwerkgehalte komen volgens de geïnterviewden sterk tot uiting. Enkelen zeggen: "Het was één-op-één maatwerk, specifiek over autorisatie", "Het was voor twee-derde maatwerk, met voorbeelden, uitwerkingen en tips hoe je er kunt komen" en "Alle vragen zijn beantwoord. Er was genoeg aandacht voor mijn specifieke situatie. Ik kreeg het advies mee om jaarrekeningen te gaan analyseren. De trainer heet heel uitgebreid feedback gegeven op mijn analyses." Een ander voegt nog toe: "Het was op maat gemaakt: we hebben gediscussieerd over stukken uit onze eigen memoranda. Ze maakten een brug naar de training van 2023, hebben het centraal controleprogramma uitgewerkt en vragen meegegeven om over na te denken. Er is op ons speciaal verzoek afgerond met een korte introductie in Lean."

Enkelen plaatsen nog wel een kritische noot: "Een van de opdrachten was een beetje basaal" en "Mijn verwachtingen lagen iets hoger. Ik dacht dat ik zou leren hoe je het verwerkt in een systeem, waarom je het vastlegt en welke documenten nodig zijn, maar het ging meer over vormen van financiering."

Opleiders

Over de opleiders is men tevreden tot zeer tevreden. Zij zijn naar de mening van de referenten betrokken en goed voorbereid. Ze weten de stof duidelijk over te brengen en creëren een prettig leerklimaat: "De trainer was prettig in de omgang. Hij kon wat er in het land gebeurt goed vertalen naar managers met minder zorgachtergrond", "Hij was supergoed. Hij wist van de hoed en de rand, kon vragen goed beantwoorden en was heel vriendelijk", "Ze gaf duidelijke adviezen en wist vanuit ervaring wat wij nog nodig hadden" en "De docenten hadden genoeg kennis. Ze waren enthousiast en goed voorbereid. Ze hadden echt moeite in gestoken."

De trainers sluiten goed aan op de groep en op de individuele behoeften: "De docent bleef net zo lang vragen stellen tot ik het begreep. Het ging over wie wat doet qua financieringsvormen" en "We hebben zelf om deze trainer gevraagd. Zij had onze plan- en organisatiescan uitgevoerd en wist daardoor al waar onze sterke en zwakke kanten lagen."

Ook de combinaties van trainers vallen in de smaak: "De twee docenten hadden allebei een rol. Het was een mooie combinatie" en "Er was zowel technische kennis als businesskennis. Ze wisten waarover ze spraken en hoe ze het konden vertalen naar praktische toepasbaarheid."

Trainingsmateriaal

Allen die het trainingsmateriaal beoordelen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over.

Er wordt veel gebruik gemaakt van digitale bronnen, aangevuld met presentaties, readers of een boek. Het materiaal sluit naar het oordeel van de geïnterviewden goed aan op de leerdoelen en is geschikt om na afloop te gebruiken als naslagwerk: "Het was voornamelijk digitaal materiaal, bestaande uit printscreens Het voorzag goed in de behoeften", "Naast de presentatie zijn er diverse links gegeven. Verder zijn er voorbeelden en uitwerkingen toegestuurd" en "Ik heb een boek gekregen." Iemand voegt nog toe: "De PowerPoint is naderhand toegestuurd en die gebruiken we ook steeds."

Ook vooraf beschikbaar gesteld materiaal wordt gewaardeerd: "De PowerPoint met achtergrondinformatie is vooraf toegestuurd en daarna aangevuld."

Het maatwerkarakter komt duidelijk naar voren. Een referent licht toe: "De digitale reader is voor mij op maat gemaakt, omdat ik ertegenaan liep dat er verschillende termen voor dezelfde begrippen werden gebruikt. Ik gebruik hem nog steeds." Een ander geeft aan: "Het materiaal is aan ons aangepast. Wij maken een combinatie van leeractiviteiten van AAG en mijn eigen training over hoe wij het praktisch hier doen. Er was een goede afstemming over deze combi van materiaal."

Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Aan de accommodatie kennen negen van de tien referenten geen score toe, vanwege het incompany karakter van de opleidingen. De enige referent die op dit punt een oordeel uitspreekt, geeft een score 'vier' en zegt: "De locatie was goed te bereiken met het OV. De voorzieningen waren prima. Alleen jammer dat we in een kamertje zonder ramen zaten."

Natraject

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het natraject.

Meerderden geven aan dat de opleiding zorgvuldig wordt afgerond. Er vindt doorgaans een mondelinge of digitale evaluatie plaats, en men ervaart dat er goed geluisterd wordt naar feedback: "We kregen een digitaal evaluatieformulier aangeboden. Ook is alles netjes met de trainer besproken", "Er is met mij geëvalueerd en goed geluisterd naar mijn terugkoppeling" en "Er is altijd even contact met de docent. Op basis daarvan wordt de training dan weer aangepast. Dat contact is prettig en er is goede afstemming." Ook over de opvolging is men te spreken: "Zaken die tijdens de training niet konden worden beantwoord, zijn alsnog opgepakt en goed afgerond", "Ik kan de trainer altijd mailen met vragen. Dat heb ik al twee keer gedaan en ik kreeg steeds een goed antwoord" en "Vragen stellen kan nog steeds." Meerderden melden dat er vervolgcacties of nieuwe plannen zijn ontstaan: "Het zou zomaar kunnen dat we er nog een vervolg aan geven" en "We denken aan een nieuwe training voor beginners en een vervolg voor degenen die hem al hebben gedaan" en "Ik denk dat ik een verdieping ga doen."

De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "We hebben aan het eind van de dag wel mondeling geëvalueerd, maar toch had er achteraf nog wel een moment van terugkoppeling mogen komen: wat doe je ermee, gebruik je het nog?"

Over de resultaten van de opleidingen is men positief. De doelstellingen zijn behaald en de opgedane kennis blijkt bruikbaar in de praktijk. Een greep uit de reacties: "De mensen hebben genoeg geleerd", "We hebben eruit gehaald wat we hoopten", "De medewerkers hebben een stukje professionalisering doorgemaakt", "Alles is weer eens overzichtelijk geworden" en "We hebben het beleid op onderdelen concreet aangepast; we zijn gaan werken met gestructureerde data en dat bevalt goed." Anderen merken op: "We wilden in korte tijd zoveel mogelijk kennis aanvullen en dat is goed gelukt", "De ervaren collega's hebben hun kennis opgefrist en minder ervaren medewerkers zijn bijgeschoold" en "De mensen hebben genoeg kennis opgedaan. Ze zijn echt handiger geworden." Tot slot zegt een geïnterviewde: "De planners waren laaiend enthousiast. Ze kregen nieuwe inzichten, zeker over het basisrooster en hoe je meer vanuit adviesvaardigheden kunt kijken naar hoe je de manager kunt ondersteunen bij roosterproblematieken."

Eén referent kent het natraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. De communicatie en bereikbaarheid zijn naar wens. Referenten benadrukken dat afspraken worden nagekomen en vragen snel worden beantwoord. Ook over de facturering, de offerte en de administratieve afhandeling is men tevreden. Enkele reacties: “De bereikbaarheid is goed en ze zijn nauwkeurig”, “Ze zijn betrouwbaar en helder in de communicatie. Ze komen snel op vragen terug”, “Ze reageren heel snel. Op alles wordt geantwoord. De offerte is goed” en “De factuur klopt en alles is duidelijk. Ze komen hun afspraken na en er zijn geen fratsen.” De vaste contactpersonen zorgen voor continuïteit en dragen bij aan de klantgerichtheid. “De vaste contactpersoon regelt alles snel”, “Ze reageren altijd beleefd en met courtoisie bij afmeldingen” en “Afspraken worden meteen in mijn agenda gezet, inclusief adres. Ik werd beneden opgehaald, men wist van mijn komst en ik kreeg een lunch-bon.” Iemand voegt nog toe: “Als er iets niet goed is, zijn ze makkelijk bereikbaar en wordt het gewoon opgelost. Dat is mij nog meer waard dan dat het altijd perfect is.”

Relatiebeheer

Vijf van de tien geïnterviewden kennen het relatiebeheer een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe en één iemand geeft een score ‘drie’. Vier referenten onthouden zich van het geven van een score, bij gebrek aan informatie. Meerderen geven aan in het kader van relatiebeheer nieuwsbrieven en uitnodigingen voor seminars te ontvangen.

Het contact met de accountmanager en trainer wordt ervaren als prettig, professioneel en goed afgestemd op de samenwerking: “Het contact met de trainer is fantastisch”, “De communicatie met de contactpersoon is heel plezierig” en “We hebben regelmatig contact, ook omdat we adviestrajecten afnemen. Het verloopt heel soepel en professioneel.” Iemand merkt nog op: “Het relatiebeheer is goed, want uit dat contact is dit traject ook voortgekomen.” Een ander merkt nog op: “Ik spreek altijd met de directeur. Tot nu toe kwam daarna de accountmanager erbij. Dat laatste was niet nodig. Eén persoon is genoeg. Ik heb dat aangegeven en ze hebben het ter harte genomen. Ze staan open voor feedback.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “Ik hoor niets van hen. Ik zou wel graag iets willen vernemen, bijvoorbeeld over nieuwe ontwikkelingen.” Degenen die geen score toekennen, geven aan dat het nog te vroeg is om het relatiebeheer goed te beoordelen of dat het contact via collega’s verloopt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen die een score toekennen aan de prijs-kwaliteitverhouding geven een ‘vier’ of een ‘vijf’. Eén geïnterviewde geeft geen mening, bij gebrek aan informatie.

Men beoordeelt de verhouding tussen prijs en kwaliteit als marktconform en in balans. Enkele reacties: “Prima, de prijs-kwaliteitverhouding is goed”, “De prijs is goed, ook vergeleken met andere aanbieders, bijvoorbeeld die waar de applicatie vandaan komt”, “De kwaliteit is de prijs zeker waard” en “De prijs-kwaliteitverhouding is prima. Het was bovendien een uitkomst dat er maatwerk kon worden geleverd.” Een referent plaatst nog een kritische noot: “Voor de zorg is het wel aan de dure kant, maar er was ruimte voor onderhandeling, dus het was het toch waard.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen tonen alle geïnterviewden zich tevreden tot zeer tevreden.

Ze prijzen AAG om de kwaliteit van de trainingen en de deskundigheid van de opleiders: “Het is een goede training”, “De trainers brengen de stof uitstekend over”, “Ze zijn in staat om complexe materie eenvoudig en inzichtelijk te maken, waardoor je een goed kader krijgt met duidelijke handvatten” en “Ik vind dat AAG kwaliteit levert. Het was precies de aanscherping die wij nodig hadden op het specifieke onderwerp. Dat iemand de zaken goed kon uitleggen, heeft echt toegevoegde waarde gehad.”

Er is brede waardering voor het maatwerkgehalte van de opleidingen: “De training sloot goed aan op wat gevraagd werd. Het was heel erg maatwerk”, “Ik heb geen financiële achtergrond en had een korte, gerichte opfriscursus nodig. De balans tussen breedte en diepte was precies goed”, “De training was één op één. Dat vond ik heel prettig” en “De trainer had ons al begeleid tijdens de scan en kende de planners allemaal al. Vanuit die kennis is goed gekeken naar wat ze nodig hadden. Bovendien was het prettig dat de training in-company kon plaatsvinden.”

Iemand voegt nog toe: “Het is een van de betere partijen in het zorglandschap. Ik zou zonder meer weer met hen in zee gaan.”

Een ander vat zijn tevredenheid als volgt samen: “Ze zijn toegankelijk, je kunt met hen sparren, inhoudelijk zijn ze heel goed en de prijs-kwaliteitverhouding is uitstekend. Het totaalplaatje klopt.”

Tot slot draagt een referent nog een niet eerdergenoemd verbeterpunt aan: “De trainingen zouden nog iets meer kunnen worden toegespitst op de zorg.”

Alle geïnterviewden bevestigen dat zij de opleidingen zonder meer zouden aanbevelen aan derden. Meerderen geven aan dit ook al te hebben gedaan.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma			10%	40%	50%
Uitvoering			20%	10%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal			10%	70%	20%
Accommodatie				30%	70%
Natraject②				60%	30%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer③				30%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding④		10%	10%	50%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	40%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score
- ③ vijf referenten geven geen score.
- ④ Eén referent geeft geen score.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een ruime meerderheid van de referenten in dit onderzoek geeft aan dat de keuze voor AAG tot stand kwam via bestaande positieve ervaringen binnen hun organisatie of netwerk. In veel gevallen speelde mee dat collega's AAG hadden aanbevolen of er al eerder trainingen of diensten waren afgenomen. Enkele referenten benoemen dat zij via collega's positieve ervaringen en recensies hadden gehoord, dat AAG al bekend was binnen de organisatie, of dat hun werkgever AAG standaard aanbeveelt voor dit type opleidingen. Ook zijn er deelnemers die via de BI-tool of andere adviesdiensten al in contact stonden met AAG, waardoor de keuze vanzelfsprekend werd. Eén referent geeft aan AAG al langere tijd te kennen als "een goed adviesbureau waar je regelmatig uitnodigingen van ontvangt". Een enkele ZZP'er meldt zich zelfstandig aan. Over het voortraject en de aanmelding zijn de referenten overwegend tevreden tot zeer tevreden. De meesten omschrijven de aanmelding als vlot, soepel en probleemloos. Zij geven aan dat de bevestiging duidelijk was, inclusief praktische informatie zoals tijd, locatie, agenda en zelfs parkeermogelijkheden. Reacties als "aanmelding heel makkelijk", "via de website kon je zelf aanmelden" en "netjes bevestiging met tijd en plaats" illustreren de positieve ervaringen. Het voortraject wordt door vrijwel alle referenten ervaren als goed georganiseerd, duidelijk en klantvriendelijk, waarbij de communicatie vooraf als volledig en prettig wordt omschreven.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zijn vrijwel alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Referenten geven aan dat de inhoud goed aansluit op wat in het voortraject is besproken en biedt het programma een duidelijke en volledige weergave van wat men kan verwachten. Men benoemt onder meer dat de omschrijving “letterlijk was zoals de training was”, dat de agenda vooraf overzichtelijk werd gedeeld en dat “alles wat in het opleidingsprogramma was benoemd, ook daadwerkelijk werd afgehandeld”. Verschillende deelnemers geven aan dat het programma helder, volledig en praktisch bruikbaar was. Ook de financiële informatie wordt als duidelijk ervaren, waarbij referenten aangeven dat de prijsopgave correct en transparant was. Voor sommigen hielp het programma om vooraf goed zicht te krijgen op de inhoud en relevantie van de training, wat bevestigde dat zij de juiste keuze hadden gemaakt. Eén referent geeft een neutrale omdat de titel en omschrijving met het woord ‘ervaren’ te hoge verwachtingen heeft gewekt, waardoor het programma niet geheel aansloot bij het niveau dat men op basis daarvan had verwacht. Ondanks deze nuance zijn de ervaringen over het geheel genomen positief en wordt het opleidingsprogramma beschouwd als duidelijk, volledig en representatief voor de uiteindelijke uitvoering.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen wordt door de meeste referenten positief beoordeeld. Men noemt de bijeenkomsten leerzaam, duidelijk en goed opgebouwd. Deelnemers benadrukken dat er veel ruimte was voor vragen, dat er gewerkt werd met afwisselende werkvormen en dat de opdrachten goed aansloten op de praktijk. Zo zegt men dat de training “heel leerzaam” was, dat “opdrachten goed aansloten bij wat we doen” en dat ook vragen “net onder de oppervlakte goed werden beantwoord”. De interactie, groepsopdrachten en discussies worden breed gewaardeerd; deze boden herkenning en stimuleerden uitwisseling van ervaringen. Referenten geven aan dat de trainer goed inspeelde op de behoeften van deelnemers en dat vragen gericht en volledig werden beantwoord. Voor verschillende groepen bleek het prettig dat theorie en praktijkopdrachten gedurende de dag in balans waren. Een ander benoemt dat er “een volledig overzicht van de materie” werd geboden en dat de training “aan de verwachtingen voldeed”.

Tegelijkertijd plaatsen enkele referenten een kritische kanttekening. Zo vond een deelnemer onderdelen te weinig diepgaand en miste hij concrete handvatten voor toepassing in de eigen organisatie. Ook werd herhaling genoemd als minder prettig, zeker in groepen waar deelnemers met uiteenlopende voorkennis samenkwamen. Een ander merkte op dat de training inhoudelijk minder aansloot bij zijn werkveld of ervaringsniveau, waardoor hij meer diepgang en concreetheid had verwacht. Ondanks deze aandachtspunten blijft de algemene indruk positief: de uitvoering wordt gezien als interactief, duidelijk en gericht op de praktijk, met voldoende ruimte voor vragen en uitwisseling.

Opleiders

Over de opleiders zijn de referenten overwegend tevreden tot zeer tevreden. De meesten spreken waardering uit voor de deskundigheid, benaderbaarheid en praktijkervaring van de trainers. Men benadrukt dat de opleiders vragen duidelijk en volledig beantwoorden, dat zij ruime kennis hebben van de zorgadministratie en dat zij goed kunnen aansluiten bij de belevingswereld van de deelnemers. Referenten noemen de trainers “heel benaderbaar, met veel verstand van de praktijk”, “vriendelijk en duidelijk” en “didactisch vaardig met genoeg kennis”. Ook de wijze waarop de opleiders samenwerken wordt positief beoordeeld. Combinaties van een senior en een junior trainer blijken voor sommige deelnemers juist een meerwaarde te hebben, doordat verschillende generaties en invalshoeken elkaar goed aanvullen. Eén referent zegt hierover dat het “mooi was om te zien hoe een jongere trainer met een frisse blik en een ervaren collega samen een evenwichtige aanpak boden”. Daarnaast valt op dat de trainers hun inhoud goed weten te verdelen en een prettige manier van uitleggen hebben. Verschillende referenten noemen dat de opleiders “prettig zijn om naar te luisteren”, “goed voorbereid zijn” en “duidelijk konden uitleggen”. Er wordt bovendien ervaren dat zij echt betrokken zijn en hun antwoorden goed laten aansluiten op de vragen en behoeften van de deelnemers. Al met al schetsen de referenten een beeld van kundige, toegankelijke en goed ingespeelde trainers die zowel inhoudelijk als didactisch sterk zijn en een prettige leeromgeving weten te creëren.

Trainingsmateriaal

De referenten die het trainingsmateriaal beoordelen, zijn overwegend tevreden tot zeer tevreden. Het materiaal bestaat veelal uit digitale presentaties, naslagdocumenten en aanvullende bronnen. Verschillende deelnemers waarderen dat zij na afloop een duidelijke en goed leesbare pdf of PowerPoint hebben ontvangen, die geschikt is om later opnieuw te raadplegen. Een referent noemt het “heel fijn om nog in terug te kijken, ondanks het pittige onderwerp”, terwijl anderen benadrukken dat de digitale lesstof zich goed leent als naslagwerk. Naast presentaties ontvangen sommige deelnemers extra materialen, zoals een boek over de WLZ of praktische werkvormmateriaal zoals geeltjes en oefensheets. Hoewel een enkeling het boek als wat algemeen omschrijft, wordt het wel bruikbaar gevonden. Ook worden de PowerPoints in de meeste gevallen netjes nagezonden, al geeft één referent aan hier tweemaal om te hebben moeten vragen. Het materiaal sluit volgens de meeste deelnemers goed aan op de leerdoelen en draagt bij aan het begrijpen en toepassen van de stof. De overzichtelijkheid en praktische insteek worden daarbij gewaardeerd, evenals de mogelijkheid om het materiaal binnen het eigen team te delen. Eén referent met neutrale score geeft aan: “De Powerpointpresentatie zag er goed uit, maar was wel heel basic.” Samengevat wordt het trainingsmateriaal gezien als duidelijk, toegankelijk en functioneel, met een goede balans tussen digitale bronnen, presentaties en aanvullende middelen.

Accommodatie

Alle referenten die de accommodatie beoordelen, zijn tevreden tot zeer tevreden. De locaties worden als goed bereikbaar omschreven, met ruime parkeergelegenheid. De ontvangst is volgens meerdere deelnemers netjes en gastvrij, en de voorzieningen, waaronder koffie, thee en lunch, worden consequent als goed verzorgd beoordeeld. Men noemt onder meer “heel mooi en netjes geregeld”, “goed bereikbaar en toegankelijk, ook voor mensen die slecht ter been zijn” en “een fijn gebouw met goede catering en voldoende ruimtes om apart te werken”. De trainingsruimtes worden als prettig ervaren: goed ingericht, comfortabel en geschikt voor zowel plenaire sessies als groepsopdrachten. Enkele referenten noemen specifiek dat de lunch “uitstekend” was en dat het geheel “zeer goed verzorgd” aanvoelde. Eén deelnemer merkt op dat parkeren net gelukt was, maar geeft tegelijk aan dat catering en gebouw verder in orde waren. In het geheel ontstaat het beeld van moderne, goed uitgeruste en zorgvuldig georganiseerde locaties die bijdragen aan een prettig verloop van de trainingsdag.

Natraject

De meeste referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject. Eén referent kan zich het natraject niet herinneren en kent géén score toe. Hoewel er geen examens of formele opdrachten aan de trainingen zijn gekoppeld, ontvangt vrijwel iedereen een bewijs van deelname. Enkele respondenten geven aan zich niet meer precies te herinneren wat is verstrekt, maar voor het merendeel is het helder dat de afronding netjes is verzorgd. De evaluatie en nazorg worden positief beoordeeld. De meeste deelnemers vullen een evaluatieformulier in en ervaren dat er duidelijke opvolging plaatsvindt. Presentaties en materiaal worden nagezonden, vaak aangevuld met een bedankmail of extra naslagwerk. Zo ontving één deelnemer “achteraf nog een boek over administratie in de zorg, als cadeautje”. Veel referenten benadrukken dat zij de docenten ook na afloop nog konden benaderen met vragen; deze mogelijkheid wordt als prettig ervaren. Een enkele kanttekening wordt geplaatst bij het iets langer moeten wachten op de presentatie, hoewel dit niet leidde tot ontevredenheid. Over de resultaten van de trainingen zijn de meeste referenten positief. De opleiding heeft bijgedragen aan meer inzicht, duidelijkheid en zelfvertrouwen, vooral voor deelnemers die nieuw zijn in de zorgadministratie. Deelnemers noemen dat zij zaken helder hebben gekregen, dat de training “een welkome aanwinst” was in een organisatie waar veel nieuwe mensen starten, en dat zij “genoeg hebben geleerd”. Anderen geven aan dat de training professioneler en aanvullender was dan wat zij al kenden.

Tegelijkertijd zijn er enkele nuanceringen. Een referent vond de inhoud te veel een herhaling van bestaande kennis, waardoor de training minder geschikt werd geacht voor ervaren collega's. Ook wordt door enkelen iets meer diepgang gewenst. Desondanks geeft het merendeel aan dat de training heeft opgeleverd wat men hoopte, dat zij met meer kennis en inzicht teruggingen naar huis en dat de opvolging na afloop zorgvuldig en behulpzaam was.

In het geheel ontstaat een beeld van een verzorgd en ondersteunend natraject, met ruimte voor feedback, nazorg en verdere vragen, en met resultaten die voor de meeste deelnemers waardevol en toepasbaar zijn gebleken.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De communicatie verloopt voorspoedig: men ervaart AAG als goed bereikbaar, zowel telefonisch als per mail, en waardeert dat vragen snel en correct worden beantwoord. Referenten benadrukken dat afspraken netjes worden nagekomen en dat wijzigingen, zoals het verplaatsen van een cursus wegens onvoldoende aanmeldingen, tijdig en duidelijk worden gecommuniceerd. De administratieve afhandeling wordt eveneens positief beoordeeld. Aanmeldingen verlopen soepel en zonder problemen, facturen zijn foutloos en worden tijdig ontvangen, en deelnemers geven aan dat “alles vlekkeloos en professioneel” is geregeld. Eén referent merkt op dat hij “eigenlijk niets van de organisatie heeft gemerkt; een goed teken”, terwijl anderen benadrukken dat “alles vanzelf ging” en dat zij het proces als betrouwbaar en efficiënt hebben ervaren. De algemene indruk is dat de organisatie zorgvuldig, klantgericht en professioneel werkt, met duidelijke communicatie en een foutloze administratieve afhandeling die het volgen van de opleiding voor deelnemers eenvoudig en zorgeloos maakt.

Relatiebeheer

De ervaringen met het relatiebeheer lopen uiteen, maar overwegend positief. Een deel van de referenten kent een vier of vijf toe en is tevreden tot zeer tevreden. Zij ervaren het contact als netjes, goed georganiseerd en laagdrempelig. Verschillende referenten geven aan dat zij AAG eenvoudig kunnen benaderen wanneer dat nodig is, dat de website duidelijk is en dat zij het prettig vinden dat het contact professioneel en niet opdringerig is. Sommigen ontvangen mailings of persoonlijke berichten met tips of uitnodigingen, wat als passend en relevant wordt ervaren. Daarnaast is er een groep die geen score toekent omdat het contact via de werkgever loopt, omdat men nog onvoldoende zicht heeft op het relatiebeheer, of omdat het simpelweg nog te vroeg is om dit te beoordelen. Enkele referenten wijzen erop dat zij zelf geen direct contact hebben gehad, maar ervan uitgaan dat collega's dit wel onderhouden. Hoewel sommigen aangeven weinig van AAG te horen, wordt dit niet per se als negatief ervaren. Integendeel: een aantal deelnemers geeft aan dat zij het juist prettig vinden dat zij niet overspoeld worden met nieuwsbrieven of aanbiedingen. Eén referent merkt op dat hij hen altijd kan vinden als dat nodig is en dat dit voor hem voldoende is. Samengevat wordt het relatiebeheer door degenen die er ervaring mee hebben als professioneel en adequaat gezien, terwijl anderen zich van een oordeel onthouden omdat zij te weinig contactmomenten hebben gehad om dit goed te kunnen beoordelen.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste referenten die een oordeel geven, beoordelen de prijs-kwaliteitverhouding positief. Het merendeel kent een vier toe en vindt de prijs marktconform en in balans met wat wordt geboden. Referenten geven aan dat “je krijgt waar voor je geld” en dat de prijs, zeker in vergelijking met andere aanbieders, “niet te hoog” is. Ook wordt genoemd dat de kwaliteit van de training de investering rechtvaardigt. Tegelijkertijd worden er enkele kritische kanttekeningen geplaatst. Een referent geeft een twee en vindt dat de inhoud onvoldoende aansloot om de kosten te rechtvaardigen, waardoor men heeft besloten het team niet verder deel te laten nemen. Een ander noemt de kosten “wel heel veel” en beoordeelt de verhouding neutraal. Enkele referenten onthouden zich van een oordeel omdat zij onvoldoende zicht hebben op de prijzen of deze binnen hun organisatie elders worden afgehandeld. De prijs-kwaliteitverhouding door de meeste deelnemers als goed tot zeer goed wordt ervaren, met in enkele gevallen de nuance dat de investering stevig kan zijn, afhankelijk van de mate waarin de inhoud aansluit bij de verwachtingen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algemene tevredenheid over de opleiding en de samenwerking met AAG is hoog. Het merendeel van de referenten is tevreden tot zeer tevreden en roemt de kwaliteit van de trainingen, de deskundigheid van de opleiders en de professionele organisatie. De trainingen worden als interactief, duidelijk en goed afgestemd op de praktijk ervaren. Deelnemers benadrukken dat de docenten kennis van zaken hebben, goed aansluiten op vragen, en dat de combinatie van verschillende expertises, zoals langdurige zorg en Zvw, zorgt voor een waardevolle aanvulling. Meerdere referenten noemen het contact en de sfeer positief: AAG wordt omschreven als vriendelijk, benaderbaar en goed te bereiken. Ook de mogelijkheid om met andere deelnemers te sparren wordt als verrijkend ervaren. Daarnaast valt op dat de sterke kennis van de zorgbranche door sommigen expliciet als onderscheidend wordt genoemd: "Ze weten echt goed hoe het werkt in de zorg, dat is extra kwaliteit." De inhoud van de trainingen wordt eveneens gewaardeerd, variërend van uitgebreide informatie tot praktische opdrachten die concepten inzichtelijk maken. Voor sommige deelnemers bood de training precies de basiskennis die zij in één dag nodig hadden, terwijl anderen vooral de inzichten uit interactie en opdrachten als waardevol benoemden. Eén referent geeft een neutrale score, omdat het programma inhoudelijk tegenviel. Er worden door de referenten enkele verbeterpunten genoemd. Een referent geeft aan dat een locatie centraler in het land wenselijk zou zijn, omdat Den Bosch voor hem een lange reistijd betekende. Andere respondenten hebben geen aanvullende verbeterpunten. Over aanbevelingen zijn de reacties overwegend positief. Vrijwel iedereen zou de opleidingen aanraden aan anderen. Enkele referenten plaatsen daarbij de nuance dat de trainingen vooral geschikt zijn voor beginners of medewerkers die aan het begin van hun loopbaan staan; voor zeer ervaren professionals zou de inhoud mogelijk minder passend zijn. Samengevat ontstaat een beeld van een kwalitatief sterke, professioneel georganiseerde en klantgerichte opleiding, waarbij de inhoud, trainers en interactie met deelnemers breed worden gewaardeerd.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met AAG Opleidingen bv op 26-11-2025.

Algemeen

AAG Opleidingen B.V. (hierna: AAG) werkt met circa 250 medewerkers aan het verbeteren van bedrijfskundige processen binnen de zorg en richt zich daarbij op het optimaal verbinden van mensen, processen en systemen, zodat zorgorganisaties duurzaam kunnen excelleren. Het voortdurend ontwikkelen van professionals vormt een integraal onderdeel van deze missie, waarbij AAG een breed en actueel aanbod aan opleidingen, events, incompany trajecten, leerpaden en webinars verzorgt dat aansluit op de actuele vraagstukken binnen de zorgsector. Het motto “Blijven leren is essentieel voor betere zorg” vormt het uitgangspunt voor het gehele opleidingsportfolio, dat diverse thema's omvat binnen onder meer bedrijfsvoering, finance, HR, zorgcontrol, planning en control, datagedreven werken en leiderschap. AAG is gevestigd in Den Bosch en werkzaam in heel Nederland. Het Cedeo klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op zowel de maatwerkopleidingen als de opleidingen met open inschrijving.

Kwaliteit

AAG hecht groot belang aan kwaliteit en stelt in de samenwerking met opdrachtgevers de klant centraal. De circa dertig trainers die AAG inzet zijn tevens werkzaam als consultant binnen de organisatie, beschikken over ruime praktijkervaring en worden intern opgeleid om hun inhoudelijke expertise te combineren met sterke didactische vaardigheden. Van hen wordt verwacht dat zij op een hoog niveau presteren op zowel kennis, kunde als persoonlijke vaardigheden en dat zij actuele ontwikkelingen binnen de zorg adequaat kunnen vertalen naar het onderwijsaanbod. Hoofddocenten dragen zorg voor de inhoudelijke lijn, de onderlinge samenhang en de diepgang van de programma's en bewaken de afstemming tussen docenten. Binnen AAG is structurele aandacht voor de professionele ontwikkeling van trainers, onder andere door interne scholing en gezamenlijke trainingsmomenten die gericht zijn op feedback en kwaliteitsverbetering. AAG is onlangs gestart met een professionaliseringstraject voor trainers, waarin de focus ligt op het vergroten van hun didactische en adviesvaardigheden. Evaluaties vormen een belangrijk instrument voor het meten en borgen van kwaliteit, waarbij iedere opleiding wordt afgesloten met een eindevaluatie waarvan de resultaten worden geanalyseerd om het portfolio voortdurend te verfijnen en te actualiseren.

Continuïteit

AAG kent een duidelijke groeidoelstelling en profiteert van de combinatie van advies- en opleidingsactiviteiten, waardoor actuele ontwikkelingen binnen de zorgsector snel kunnen worden vertaald naar relevant en toepasbaar leeraanbod. Het opleidingsaanbod omvat open opleidingen, incompany trajecten, leerpaden, webinars en andere vormen van kennisdeling, waarbij kennisoverdracht en het uitwisselen van praktijkervaringen centraal staan en persoonlijke leerdoelen richtinggevend zijn voor de opzet van trajecten. Door deze werkwijze realiseert AAG opleidingen en trainingen die nauw aansluiten op de praktijk van zorgorganisaties en die bijdragen aan duurzame professionalisering. De positieve resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, in combinatie met de aantoonbare kwaliteitsfocus, de aandacht voor innovatie en de verstrekte informatie tijdens het bezoek, geven Cedeo aanleiding om te concluderen dat de continuïteit van AAG Opleidingen B.V. voor de komende periode in voldoende mate is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

AAG onderhoudt op uiteenlopende manieren contact met haar klanten, onder meer via gerichte nieuwsbrieven, thematische updates, uitnodigingen voor opleidingen en een overzichtelijke en actuele website, en is daarnaast actief op sociale media. Een groot deel van de klantrelaties komt tot stand via de consultants die in het veld werkzaam zijn en die de opleidingsmogelijkheden actief onder de aandacht brengen. Deelnemers waarderen AAG om de brede inhoudelijke deskundigheid op diverse vakgebieden binnen de zorg, de praktische toepasbaarheid van de opleidingen en de deskundige begeleiding tijdens de uitvoering van trajecten. Door de herkenbare en actueel ingerichte programma's, die nauw aansluiten op de dagelijkse praktijk en relevante uitdagingen binnen zorgorganisaties, kiezen vele opdrachtgevers en deelnemers regelmatig opnieuw voor AAG als partner voor professionele ontwikkeling.

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