

Klanttevredenheidsonderzoek

RINO Groep

19-01-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van RINO Groep 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				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal				100%	
Accommodatie					
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie			10%	80%	10%
Relatiebeheer②			10%	60%	
Prijs-kwaliteitverhouding③				70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier een oordeel over
- ③ Een referent heeft geen zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op de incompanytrajecten die worden verzorgd door RINO Groep. Aan het onderzoek hebben tien referenten hun medewerking verleend. Deze referenten zijn op verschillende manieren betrokken geweest bij de maatwerktrajecten: een deel nam deel als cursist, een deel trad op als opdrachtgever en een aantal referenten vervulde beide rollen. Uit de gesprekken met de referenten komt naar voren dat aan de maatwerktrajecten een zorgvuldig en intensief voortraject voorafgaat. In dit voortraject vinden vaak één of meerdere afstemmingsgesprekken plaats tussen RINO Groep en de opdrachtgever, waarin uitgebreid wordt stilgestaan bij de opleidingsvraag, de context van de organisatie en de specifieke leerbehoeften van de beoogde deelnemers. Referenten geven aan dat deze gesprekken als inhoudelijk verdiepend en verhelderend worden ervaren, omdat er ruimte is om verwachtingen, doelen en randvoorwaarden gezamenlijk scherp te krijgen.

Daarnaast blijkt dat veel referenten al langer gebruikmaken van de dienstverlening van RINO Groep. Zij hebben in het verleden vaker samengewerkt met RINO Groep, onder meer in de vorm van eerdere incompanytrajecten of andere scholingsactiviteiten. Deze bestaande samenwerkingsrelatie draagt volgens de referenten bij aan een efficiënt en prettig voortraject: er is wederzijds vertrouwen en RINO Groep beschikt al over kennis van de organisatiecontext. Dit maakt het mogelijk om snel tot een passend en goed onderbouwd voorstel te komen. Referenten benadrukken dat zij het voortraject als zorgvuldig en professioneel ervaren. De wijze waarop RINO Groep meedenkt over de vertaling van de opleidingsvraag naar een concreet programma wordt als een duidelijke meerwaarde gezien. Hierdoor ontstaat vooraf helderheid over inhoud, opzet en doelen van het maatwerktraject en voelen zowel opdrachtgevers als deelnemers zich goed voorbereid op de uitvoering ervan.

Opleidingsprogramma

Alle tien referenten geven een inhoudelijke beoordeling van het opleidingsprogramma en spreken zich positief uit over de opzet en samenstelling ervan. In de gesprekken komt naar voren dat het programma in nauwe afstemming met RINO Groep tot stand komt en dat er ruimte is om inhoud en vorm af te stemmen op de context van de organisatie en de leerdoelen van de deelnemers. Bij organisaties waarmee al langer wordt samengewerkt, wordt het programma periodiek besproken en waar nodig aangepast aan nieuwe ontwikkelingen of veranderende behoeften. Een referent verwoordt dit als volgt: “We evalueren tussentijds en stellen het programma bij als dat nodig is, dat werkt heel prettig.” Daarnaast blijkt dat het opleidingsprogramma soms wordt ontwikkeld naar aanleiding van een specifieke vraag of knelpunt binnen de organisatie. In die situaties wordt bewust gekozen voor maatwerk, waarbij verschillende onderdelen of werkvormen worden afgestemd op diverse doelgroepen. Een andere referent geeft aan: “Het traject sloot goed aan bij wat er binnen ons team speelde.” Verder benoemen referenten de duidelijkheid rondom kosten, afspraken en verantwoordelijkheden als ondersteunend voor een soepel verloop van het traject.

Uitvoering

Alle referenten spreken zich positief uit over de uitvoering van de incompanytrajecten. Zeventig procent van de referenten is tevreden en dertig procent zeer tevreden over de wijze waarop de opleidingen en cursussen zijn uitgevoerd. De oordelen zijn gebaseerd op eigen deelname aan het traject en/of op terugkoppeling van deelnemers binnen de organisatie. In de interviews komt naar voren dat de inhoud van het opleidingsaanbod goed aansluit bij de dagelijkse praktijk en actuele vraagstukken van de deelnemers. De opzet van de bijeenkomsten wordt als logisch en samenhangend ervaren, waarbij voldoende ruimte is voor verdieping en reflectie. Een referent geeft aan: “De cursus sloot goed aan bij onze dagelijkse praktijk en bood voldoende ruimte om eigen situaties te bespreken.” Daarnaast benoemen referenten dat de uitvoering gericht is op actieve deelname. Door het bespreken van praktijkvoorbeelden, gezamenlijke reflectie en het toepassen van nieuwe inzichten tijdens de bijeenkomsten, wordt de inhoud als direct bruikbaar ervaren. Ook wordt aangegeven dat de balans tussen informatieoverdracht en interactie prettig is. Een andere referent licht toe: “Het was geen eenrichtingsverkeer, maar echt samen werken aan de inhoud.” De algemene indruk is dat de uitvoering bijdraagt aan een betekenisvolle en toepasbare leerervaring voor de deelnemers.

Opleiders

Alle referenten spreken zich positief uit over de docenten die zijn ingezet bij de incompanytrajecten. De docenten worden door de referenten beschreven als professioneel en passend bij het niveau en de samenstelling van de groep. In de gesprekken komt naar voren dat zij beschikken over ruime inhoudelijke kennis en dat zij deze weten te vertalen naar de praktijk van de deelnemers. Referenten geven aan dat de docenten goed voorbereid zijn en duidelijk structuur aanbrengen in de bijeenkomsten, waardoor de leerdoelen helder blijven. Daarnaast wordt gewaardeerd dat docenten actief inspelen op wat er in de groep leeft en deelnemers stimuleren om eigen ervaringen en vraagstukken te delen. Dit draagt volgens de referenten bij aan een open en veilige leeromgeving. Een referent geeft aan: “De docent wist goed aan te sluiten bij onze vragen en zorgde ervoor dat iedereen werd meegenomen.” Ook wordt genoemd dat docenten flexibel omgaan met de invulling van het programma wanneer de situatie daarom vraagt, zonder de samenhang uit het oog te verliezen. Een andere referent licht toe: “Er was ruimte om af te wijken waar nodig, maar altijd met een duidelijke rode draad.” Al met al worden de docenten gezien als een belangrijke factor in het succes van de incompanytrajecten.

Trainingsmateriaal

Alle referenten geven aan tevreden te zijn over het materiaal dat in het kader van de incompanytrajecten wordt uitgereikt. In de gesprekken komt naar voren dat het materiaal goed aansluit bij de inhoud van de opleiding en ondersteunend is aan het leerproces van de deelnemers. Referenten waarderen met name dat het materiaal overzichtelijk is opgebouwd en zowel tijdens als na afloop van het traject kan worden geraadpleegd. Het uitgereikte materiaal wordt gezien als een praktisch hulpmiddel om de behandelde onderwerpen te verdiepen en later opnieuw te kunnen gebruiken. Daarnaast wordt benoemd dat het materiaal tijdig beschikbaar wordt gesteld en eenvoudig toegankelijk is voor de deelnemers. Dit draagt bij aan een goede voorbereiding op de bijeenkomsten en aan het borgen van de opgedane kennis na afloop van het traject. Een referent licht toe: "Het materiaal was duidelijk en goed bruikbaar als naslagwerk, ook na de opleiding."

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij incompanytrajecten

Natraject

Alle referenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over het natraject van de incompanytrajecten. In de gesprekken komt naar voren dat de afronding van de opleiding als zorgvuldig en duidelijk wordt ervaren. Na afloop is er aandacht voor terugblik en evaluatie, waarbij zowel deelnemers als opdrachtgevers inzicht krijgen in het verloop en de opbrengsten van het traject. Referenten geven aan dat deze evaluatiemomenten helpen om te reflecteren op wat de opleiding heeft opgeleverd en hoe de opgedane kennis verder kan worden benut binnen de organisatie. Een referent licht toe: "Het was prettig om samen nog stil te staan bij wat de opleiding concreet heeft opgeleverd." Daarnaast wordt benoemd dat het natraject bijdraagt aan het borgen van de leerresultaten. In sommige gevallen vindt aanvullende afstemming plaats over vervolgstappen of mogelijke verdieping, afgestemd op de behoeften van de organisatie. Ook het ontvangen van een bewijs van deelname of afronding wordt als passend en motiverend ervaren. Een andere referent geeft aan: "De afronding gaf ons een goed moment om te kijken hoe we hiermee verder gaan in de praktijk." Over het geheel genomen wordt het natraject gezien als een waardevolle afsluiting van het incompanytraject.

Organisatie en Administratie

De meerderheid van de referenten is positief over de organisatie en administratieve afhandeling rondom de incompanytrajecten van RINO Groep. Tachtig procent van de referenten geeft aan tevreden te zijn en tien procent beoordeelt dit onderdeel als zeer tevreden. In de gesprekken komt naar voren dat het contact met RINO Groep over het algemeen als prettig en duidelijk wordt ervaren. Referenten geven aan dat afspraken worden nagekomen en dat praktische zaken rondom de trajecten overzichtelijk zijn geregeld. Informatie wordt in de meeste gevallen tijdig verstrekt en de afstemming verloopt volgens de gemaakte afspraken. Een referent geeft aan: "De communicatie was duidelijk en alles werd geleverd zoals vooraf was afgesproken." Eén referent beoordeelt de organisatie en administratie als neutraal. Deze neutrale beoordeling heeft met name te maken met de doorlooptijd van de offerte, die als aan de lange kant werd ervaren. Hoewel de uiteindelijke inhoud en afhandeling correct waren, had deze referent verwacht sneller duidelijkheid te krijgen. Desondanks wordt ook door deze referent aangegeven dat het traject verder zonder problemen is verlopen.

Relatiebeheer

Niet alle referenten geven een oordeel over het relatiebeheer, omdat zij hier vanuit hun rol of betrokkenheid geen goed zicht op hebben. De referenten die hier wél een mening over hebben, zijn in meerderheid tevreden over de wijze waarop RINO Groep het contact onderhoudt. In de gesprekken komt naar voren dat het relatiebeheer als prettig en in balans wordt ervaren. Referenten geven aan dat het contact verloopt wanneer daar aanleiding toe is en dat zij niet worden geconfronteerd met een overmatige stroom aan berichten. Een referent verwoordt dit als volgt: "Het contact loopt zoals het moet: wanneer het nodig is, weten we elkaar te vinden." Daarnaast wordt benoemd dat de benadering als passend wordt gezien bij de professionele relatie. De lijnen zijn kort en er is ruimte voor afstemming wanneer dat gewenst is. Eén referent geeft een neutrale beoordeling en merkt op dat er nog mogelijkheden liggen om de communicatie verder te verfijnen. Deze referent zou graag zien dat berichtgeving meer wordt toegespitst op de specifieke behoeften en interesses van de organisatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben inzicht in de prijs-kwaliteitverhouding van de incompanytrajecten, omdat zij vanuit hun rol geen betrokkenheid hadden bij de financiële afwegingen. Drie referenten onthouden zich daarom van een oordeel. De overige referenten zijn positief over de verhouding tussen de kosten en wat het traject oplevert. In de gesprekken komt naar voren dat de maatwerktrajecten niet worden gezien als een laaggeprijsd aanbod, maar dat de investering als passend wordt ervaren bij de geboden inhoud, opzet en begeleiding. Referenten geven aan dat uit de offertes duidelijk blijkt hoe de kosten zijn opgebouwd en welke onderdelen onderdeel uitmaken van het traject. Deze transparantie draagt bij aan het gevoel dat de prijs in verhouding staat tot de geleverde prestatie. De opbrengst van de opleiding, zowel voor individuele deelnemers als voor de organisatie, wordt daarbij nadrukkelijk meegewogen. Een referent verwoordt dit als volgt: "Het is geen goedkope keuze, maar het levert wel op wat we nodig hebben."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Op basis van de gesprekken met de referenten kan worden geconcludeerd dat de maatwerktrajecten van RINO Groep in hun geheel als positief worden beoordeeld. De verschillende onderdelen van het traject sluiten goed op elkaar aan en zorgen gezamenlijk voor een consistent en professioneel geheel. Referenten waarderen met name de manier waarop RINO Groep meedenkt met de opleidingsvraag en deze weet te vertalen naar een passend en praktijkgericht traject. De samenwerking wordt daarbij gekenmerkt door vertrouwen, duidelijkheid en wederzijds begrip. De kracht van de incompanytrajecten ligt volgens de referenten vooral in de combinatie van inhoudelijke diepgang, aandacht voor de organisatiecontext en een gestructureerde aanpak gedurende het hele proces. Ook de ondersteuning rondom organisatie, administratie en afronding draagt bij aan een positieve ervaring. Enkele aandachtspunten hebben betrekking op optimalisatie van processen, zoals het verder verfijnen van communicatie of het versnellen van bepaalde stappen in het voortraject. Deze punten worden echter gezien als verbetermogelijkheden binnen een verder goed functionerende samenwerking. Over het geheel genomen ervaren referenten de samenwerking met RINO Groep als waardevol en betrouwbaar.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

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

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar het open trainingsaanbod van RINO Groep hebben tien referenten hun medewerking verleend. Alle referenten geven aan (zeer) tevreden te zijn over het voortraject. Een belangrijk deel van hen heeft eerder al meerdere trainingen bij RINO Groep gevolgd. Positieve ervaringen met eerdere opleidingen vormen dan ook een vaak genoemde reden om opnieuw voor RINO Groep te kiezen. Een van de referenten licht dit toe: "Doordat eerdere opleidingen inhoudelijk sterk waren en direct toepasbaar in de praktijk, voelde het logisch om opnieuw voor RINO Groep te kiezen." Daarnaast worden het brede en actuele trainingsaanbod en de aantoonbare expertise van de docenten vaak genoemd als belangrijke pluspunten. Referenten geven aan dat zij vertrouwen hebben in de kwaliteit en diepgang van de scholing die RINO Groep aanbiedt. Een andere referent verwoordt dit als volgt: "Ik weet dat de opleidingen goed zijn onderbouwd en aansluiten bij de laatste ontwikkelingen in het vakgebied." Verder zijn alle referenten positief over de informatievoorziening in het voortraject. Zij ervaren de communicatie over cursusdata, locatie, kosten en eventuele voorbereidingen als helder en volledig. Hierdoor weten deelnemers goed wat zij kunnen verwachten en kunnen zij zich tijdig en adequaat voorbereiden op de training.

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsaanbod van RINO Groep zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden. De website wordt door vrijwel alle referenten genoemd als belangrijkste informatiebron. Zij ervaren deze als overzichtelijk en informatief, waarbij vooral de duidelijke vermelding van accreditatie, data en actuele beschikbaarheid wordt gewaardeerd. Een van de referenten geeft hierover aan: "Het is prettig dat je meteen kunt zien of een opleiding geaccrediteerd is, wanneer deze plaatsvindt en of er nog plekken beschikbaar zijn." Dit helpt referenten om snel en gericht een keuze te maken. Naast de online informatievoorziening wordt ook de bereikbaarheid van RINO Groep positief beoordeeld. Referenten geven aan dat zij bij aanvullende vragen over de inhoud of het niveau van een opleiding gemakkelijk contact kunnen opnemen en snel een passend antwoord ontvangen. Een andere referent vertelt hierover: "Als ik nog twijfel over de inhoud, kan ik eenvoudig bellen of mailen en krijg ik duidelijke uitleg." Het opleidingsaanbod en de manier waarop dit wordt gepresenteerd sluiten daarmee goed aan bij de informatiebehoefte van de deelnemers.

Uitvoering

Ook over de manier waarop RINO Groep de opleidingen en cursussen ten uitvoer brengt, zijn de referenten allemaal tevreden. De uitvoering van de opleidingen en trainingen wordt als zorgvuldig en professioneel ervaren, waarbij expliciet aandacht is voor de achtergrond, ervaring en leerdoelen van de deelnemers. Referenten geven aan dat er tijdens de trainingen voldoende ruimte is om eigen casuïstiek en vragen in te brengen, wat bijdraagt aan de relevantie en toepasbaarheid van de inhoud. Een van de referenten licht dit toe: "Er wordt echt aangesloten bij wie er in de groep zitten en wat zij nodig hebben. Dat maakt de training persoonlijk en praktisch." Daarnaast waarderen de referenten de afwisseling in werkvormen tijdens de trainingen. Theorie wordt afgewisseld met praktische oefeningen, groepsdiscussies en reflectiemomenten, waardoor deelnemers actief betrokken blijven. Dit draagt bij aan een prettige leeromgeving en een hoog leerrendement. Een andere referent geeft aan: "Door de variatie in werkvormen blijft de training boeiend en krijg je de stof op verschillende manieren aangeboden." Eén referent geeft zelfs aan zeer tevreden te zijn over de uitvoering en benadrukt dat deze aanpak bijdraagt aan een effectieve en inspirerende leerervaring.

Opleiders

Aansluitend op de uitvoering van de opleidingen en trainingen zijn de referenten ook zeer positief over de docenten van RINO Groep. Alle referenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over hun deskundigheid en manier van lesgeven. De trainers worden omschreven als inhoudelijk sterk, goed voorbereid en duidelijk ervaren in hun uitleg. Daarnaast wordt hun ruime praktijkervaring als een belangrijke meerwaarde gezien, omdat zij theorie en praktijk op een natuurlijke wijze met elkaar weten te verbinden. Referenten geven aan dat trainers toegankelijk zijn en een veilige leeromgeving creëren, waarin ruimte is voor vragen, discussie en reflectie. Dit draagt bij aan actieve betrokkenheid en open uitwisseling binnen de groep. Een van de referenten vertelt hierover: "De trainer had duidelijk veel kennis én ervaring en wist dit op een prettige manier over te brengen." Ook wordt de betrokkenheid van de trainers bij de deelnemers gewaardeerd. Zij spelen in op signalen uit de groep en passen waar nodig tempo of inhoud aan. Een andere referent geeft aan: "Er was veel aandacht voor de groep en voor individuele vragen, zonder dat de structuur van de training verloren ging." De combinatie van vakinhoudelijke expertise, didactische vaardigheden en persoonlijke betrokkenheid zorgt ervoor dat de trainers van RINO Groep door de referenten als een belangrijke kwaliteit van het opleidingsaanbod worden gezien.

Trainingsmateriaal

Ook over het lesmateriaal dat door RINO Groep wordt verschaft, zijn de referenten overwegend positief. Het lesmateriaal wordt veelal digitaal aangeboden via het online portal, soms aangevuld met literatuur in de vorm van boeken. De meeste referenten geven aan tevreden te zijn over de inhoud en toegankelijkheid van het materiaal. Met name de mogelijkheid om het materiaal digitaal te raadplegen en te bewaren wordt als praktisch ervaren, waardoor het ook na afloop van de cursus kan worden gebruikt als naslagwerk. Een van de referenten geeft aan: "Ik heb het materiaal gedownload en gebruik het nog regelmatig om dingen terug te zoeken." Drie referenten geven echter een neutrale beoordeling. Zij geven aan dat het lesmateriaal in sommige gevallen niet volledig aansluit bij wat er tijdens de cursus daadwerkelijk aan bod komt. Hierdoor wordt het materiaal minder ondersteunend ervaren bij de gevolgde bijeenkomsten. Desondanks wordt ook door deze referenten benoemd dat de kwaliteit van het materiaal op zichzelf goed is, maar dat een betere afstemming met de inhoud van de cursus wenselijk zou zijn. Over het geheel genomen wordt het lesmateriaal gezien als waardevol, met name wanneer het aansluit bij de behandelde lesstof en praktisch inzetbaar is in de eigen beroepspraktijk.

Accommodatie

Over de accommodatie waarvan RINO Groep gebruikmaakt, zijn de referenten unaniem tevreden. De locatie wordt als passend en functioneel ervaren voor het verzorgen van opleidingen en cursussen. De lesruimtes zijn goed ingericht, bieden voldoende comfort en beschikken over de benodigde faciliteiten, zoals audiovisuele middelen en voldoende ruimte om in verschillende werkvormen te werken. Een van de referenten merkt hierover op: "De zaaltjes zijn gewoon goed en alles wat je nodig hebt is aanwezig om prettig te kunnen werken." Wel geven meerdere referenten aan dat parkeren bij de locatie lastig en relatief kostbaar kan zijn. Daar staat tegenover dat de accommodaties goed bereikbaar zijn met het openbaar vervoer, wat door deelnemers als een belangrijk voordeel wordt gezien. Een andere referent verwoordt dit als volgt: "Met het openbaar vervoer is het prima te doen en dat weegt voor mij zwaarder dan het parkeren." De referenten geven aan dat zij geen bijzondere luxe verwachten. Het gaat hen vooral om een praktische en goed uitgeruste locatie die het leerproces ondersteunt. Zoals één van hen aangeeft: "Het hoeft geen vijfsterrenaccommodatie te zijn, zolang alles maar goed geregeld is."

Natraject

Nadat een opleiding of training bij RINO Groep is afgerond, volgt een natraject dat door de meeste referenten als prettig en zorgvuldig wordt ervaren. Negen van de tien referenten geven aan hierover tevreden tot zeer tevreden te zijn. Referenten vertellen in dit kader over het maken van een toets, houden van een presentatie of inleveren van een eindopdracht. Op basis hiervan ontvangen deelnemers een certificaat en verzorgt RINO Groep de registratie van de behaalde punten in de relevante kwaliteitsregisters. Een van de referenten geeft aan: "Het is fijn dat RINO Groep alles rondom certificering en puntentoekenning uit handen neemt." Naast deze formele afronding ontvangen deelnemers na afloop een evaluatieformulier. Hiermee krijgen zij de gelegenheid om te reflecteren op de gevolgde opleiding of cursus en feedback te geven. Hoewel dit onderdeel wordt gewaardeerd, blijkt uit de gesprekken dat de beoordeling van het natraject vooral wordt bepaald door de opbrengst van de scholing in de praktijk. Een andere referent vertelt hierover: "Uiteindelijk kijk ik vooral naar wat een opleiding mij oplevert in mijn dagelijkse werk." Eén referent beoordeelt het natraject als neutraal en geeft aan dat de afronding correct verloopt, maar dat er weinig structurele opvolging plaatsvindt na het behalen van het certificaat. Desondanks wordt het natraject in brede zin als passend en goed georganiseerd ervaren.

Organisatie en Administratie

Over de administratieve en organisatorische kwaliteiten van RINO Groep zijn alle referenten tevreden. Zij geven aan dat de organisatie rondom opleidingen en cursussen zorgvuldig en overzichtelijk is ingericht. Aanmeldingen verlopen soepel en deelnemers ontvangen tijdig relevante informatie, zoals bevestigingen, praktische details en eventuele wijzigingen. Hierdoor weten zij waar zij aan toe zijn en verloopt het proces rondom deelname efficiënt. Referenten ervaren de administratieve afhandeling als betrouwbaar en consistent. Afspraken worden nagekomen en communicatie is duidelijk en correct. Een van de referenten geeft hierover aan: “Alles was goed geregeld en administratief klopte het gewoon”. Ook bij vragen of onduidelijkheden wordt RINO Groep als goed bereikbaar en behulpzaam ervaren. Referenten geven aan dat zij snel een passend antwoord krijgen, zonder dat dit omslachtig verloopt. Een andere referent verwoordt dit als volgt: “Als ik contact opnam, werd ik snel en netjes geholpen.”

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer van RINO Groep lopen de ervaringen van de referenten enigszins uiteen. Drie referenten geven dit onderdeel een neutrale beoordeling. Zij geven aan dat het contact met RINO Groep buiten de cursussen en opleidingen om beperkt is en dat zij hier eventueel meer initiatief of opvolging zouden verwachten. Het gaat daarbij met name om tussentijds of aanvullend contact na afloop van een opleiding. Deze referenten ervaren het relatiebeheer als correct, maar weinig actief. De overige referenten herkennen dat het contact buiten de trainingen om beperkt is, maar beoordelen dit juist positief. Zij geven aan dat zij het prettig vinden om niet onnodig benaderd te worden en waarderen de terughoudende benadering van RINO Groep. Een van de referenten geeft aan: “Ik hoor RINO Groep eigenlijk alleen als het relevant is, en dat vind ik prettig.” Over het geheel genomen wordt het relatiebeheer als functioneel en passend ervaren. Een andere referent verwoordt dit als volgt: “Het contact is zakelijk en to-the-point, zonder dat het opdringerig wordt.” Daarmee sluit de wijze van relatiebeheer voor de meeste referenten goed aan bij hun verwachtingen en behoeften.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding van het opleidingsaanbod van RINO Groep geven alle referenten aan tevreden te zijn. Hoewel meerdere referenten benoemen dat de prijzen als relatief hoog worden ervaren, wordt dit niet als negatief beoordeeld. De kosten worden in verhouding gezien tot de geboden kwaliteit van de opleidingen en cursussen. Referenten geven aan dat zij het gevoel hebben te investeren in degelijk en inhoudelijk sterk onderwijs, dat aansluit bij hun professionele ontwikkeling. De kwaliteit van de docenten, de inhoud van de opleidingen en de zorgvuldige organisatie dragen volgens de referenten bij aan deze positieve beoordeling. Hierdoor wordt de prijs als gerechtvaardigd ervaren. Een van de referenten verwoordt dit als volgt: “Het is best wel prijzig, maar je krijgt er ook echt kwaliteit voor terug.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Wanneer de bevindingen over alle onderdelen in samenhang worden bekeken, ontstaat een positief beeld van het open trainingsaanbod en de samenwerking met RINO Groep. Sterke punten die door de referenten worden genoemd, zijn de inhoudelijke kwaliteit van de opleidingen, de deskundigheid en betrokkenheid van de trainers, de zorgvuldige organisatie en de heldere informatievoorziening gedurende het gehele traject. Ook de uitvoering van de cursussen, met aandacht voor de achtergrond van deelnemers, ruimte voor eigen inbreng en afwisseling in werkvormen, draagt bij aan een hoog ervaren rendement. Daarnaast worden de administratieve afhandeling, de registratie van certificaten en punten, en de praktische organisatie als betrouwbaar en goed geregeld ervaren. De prijs-kwaliteitverhouding wordt als passend beoordeeld, ondanks dat de prijzen als relatief hoog worden gezien. Als verbeterpunten noemen enkele referenten een wens tot meer samenhang tussen lesmateriaal en de daadwerkelijke inhoud van de trainingen, evenals de mogelijkheid tot iets actiever relatiebeheer of opvolging na afronding van een opleiding. Alle referenten geven echter aan ook in de toekomst gebruik te willen blijven maken van het opleidingsaanbod van RINO Groep, wat duidt op een hoge mate van vertrouwen en tevredenheid over de samenwerking in zijn geheel.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met RINO Groep op 19-01-2026.

Algemeen

De RINO Groep is een toonaangevend opleidingsinstituut voor professionals die werken met mensen met een psychische kwetsbaarheid. De organisatie ontwikkelt en verzorgt innovatieve opleidingen, cursussen en congressen, zowel via open inschrijving als in maatwerktrajecten voor organisaties. Met een groot, ook internationaal, netwerk van deskundigen creëert en verspreidt de RINO Groep hoogwaardige kennis, met een sterke focus op de vertaling naar de dagelijkse praktijk van zorg- en hulpverleners. Al meer dan dertig jaar is de organisatie actief binnen uiteenlopende werkvelden, waaronder de geestelijke gezondheidszorg, generalistische basis-ggz, jeugdzorg, wijkteams, forensische zorg, verstandelijk gehandicaptenzorg, maatschappelijke opvang en vrouwenopvang. Binnen de afdeling bij- en nascholing wordt continu gewerkt aan de ontwikkeling en organisatie van actuele en vernieuwende beroepsopleidingen, cursussen, modulaire leertrajecten en congressen. Dankzij het brede en diverse aanbod kunnen professionals hun kennis verdiepen, verbreden en actueel houden op vrijwel alle relevante thema's binnen het werkveld. De RINO Groep onderscheidt zich door een sterke praktijkgerichtheid, inhoudelijke kwaliteit en klantgerichte service, waarbij flexibiliteit en maatwerk centraal staan. Het gesprek met mevrouw Jeffares en mevrouw Zwartkruis vond plaats op het kantoor van RINO Groep in Utrecht.

Kwaliteit

RINO Groep werkt met een zorgvuldig geselecteerde groep gespecialiseerde docenten. Zij beschikken over actuele vakinhoudelijke expertise en zijn zelf werkzaam in de praktijk als behandelaar. Hierdoor sluiten opleidingen en cursussen nauw aan bij de dagelijkse beroepspraktijk. Daarnaast beheersen docenten passende didactische werkvormen om kennis effectief over te dragen. Om de onderwijskwaliteit continu te versterken, biedt RINO Groep al haar docenten kosteloos professionaliseringsaanbod op didactisch gebied. Nieuwe docenten krijgen hiermee een stevige basis om goed voorbereid te starten. Managers onderhouden nauw contact met docenten en voeren voorafgaand aan een samenwerking een inhoudelijk voorgesprek om te waarborgen dat expertise, ervaring en onderwijsstijl goed aansluiten bij het beoogde programma. Binnen de brede poule van docenten per specialisme stimuleert RINO Groep onderlinge kennisuitwisseling, onder andere via een buddy-systeem waarbij collega-docenten kunnen sparren en van elkaar leren. Ook de randvoorwaarden voor kwalitatief onderwijs zijn goed georganiseerd. Zo is er toegankelijke technische ondersteuning en staat de IT-desk klaar om eventuele problemen snel op te lossen. De kwaliteit van het aanbod wordt structureel gemonitord via evaluaties met deelnemers. Daarnaast heeft nazorg en relatiebeheer met opdrachtgevers een steeds prominentere rol gekregen. Door frequenter contact kan RINO Groep beter inspelen op bredere ontwikkelvraagstukken binnen organisaties, waarbij opleiden een belangrijke pijler vormt in organisatieontwikkeling. Het onderwijsaanbod wordt aangeboden in verschillende leervormen: klassikaal, online en blended. Docenten worden actief ondersteund en geschoold om deze uiteenlopende onderwijsvormen effectief in te zetten, zodat ook in digitale en klassikale en onlineleeromgevingen de kwaliteit gewaarborgd blijft.

Continuïteit

De RINO Groep opereert in een veranderende zorg- en opleidingsmarkt, waarin de verschuiving van zorg naar het sociale domein en veranderende kwaliteitskaders nieuwe vragen en doelgroepen met zich meebrengen. In deze dynamiek blijft de organisatie vasthouden aan haar kernwaarden: kwaliteit, degelijkheid en praktijkgerichtheid. Deze consistente koers draagt eraan bij dat zowel docenten als opdrachtgevers zich duurzaam aan de RINO Groep verbinden. De organisatie werkt nauw samen met diverse zorginstellingen en richt zich daarbij steeds nadrukkelijker op organisatieontwikkeling bij de klant. Door strategisch mee te bewegen met ontwikkelingen in het werkveld, maakt de RINO Groep bewuste keuzes in haar aanbod en productvormen. Hoewel het open aanbod momenteel nog het grootste deel van de activiteiten vormt, wordt gewerkt aan een herstructurering waarbij strategische in-company- en maatwerktrajecten naar verwachting verder zullen groeien. In samenwerkingsrelaties staat het versterken van professionals en organisaties centraal, met als uitgangspunt tijdelijke begeleiding gericht op duurzame zelfstandigheid. Daarbij besteedt de RINO Groep inhoudelijk ook aandacht aan bredere maatschappelijke vraagstukken, zoals de betekenis van mentale gezondheid in een veranderende samenleving. Deze combinatie van inhoudelijke positionering, duurzame samenwerkingen en strategische doorontwikkeling van het aanbod onderstreept de toekomstbestendigheid van de organisatie. Op basis van de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van de RINO Groep voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De RINO Groep is een organisatie die zich continu ontwikkelt om, binnen de geldende randvoorwaarden, professionals en de organisaties waarvoor zij werken zo goed mogelijk te ondersteunen in de uitoefening van hun vak. Feedback van opdrachtgevers en deelnemers wordt actief benut om de dienstverlening verder te verbeteren en beter te laten aansluiten op de behoeften uit de praktijk. De organisatie is zich sterk bewust van de voortdurende ontwikkelingen binnen het werkveld. Waar nodig of wenselijk wordt het aanbod tijdig aangepast, zodat de dienstverlening actueel en relevant blijft. Deze wendbaarheid en klantgerichte houding worden bevestigd door de referenten die aan het onderzoek hebben meegewerkt; zij spreken hun tevredenheid uit over de samenwerking met de RINO Groep.

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