

Klanttevredenheidsonderzoek

Alba-academie bv

28-01-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Alba-academie 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				20%	80%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal				40%	60%
Accommodatie				60%	40%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer②				20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding				40%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject en het eerste contact. Respondenten schetsen een voortraject waarin oriëntatie, aanmelding en intake laagdrempelig en persoonlijk verlopen. Meerdere geïnterviewden geven aan dat de stap naar een open dag of kennismakingsmoment gemakkelijk te zetten is en helpt om vooraf een realistisch beeld te krijgen van sfeer en aanpak. Eén respondent beschrijft dit als: "Het voelde meteen als een warm welkom; je kon gewoon komen kijken en vragen stellen." Ook de aanmelding wordt door respondenten ervaren als overzichtelijk en helder, met voldoende informatie om te weten wat er van hen verwacht wordt. Een referent zegt: "Ik kreeg al bij de aanmelding heel duidelijke uitleg en ik wist precies hoe het traject eruitzag." In de intake nemen medewerkers volgens de geïnterviewden zichtbaar de tijd om verwachtingen en passendheid te verkennen, met gerichte vragen en aandacht voor de persoonlijke situatie. Een deelnemer verwoordt dit concreet als: "De intake was heel uitgebreid; er werden goede vragen gesteld en ik voelde me echt gezien."

Opleidingsprogramma

Over de informatievoorziening rondom het opleidingsprogramma zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden, al wordt de schriftelijke informatie via brochure of website in de notities beperkt inhoudelijk uitgewerkt. De geïnterviewden benoemen vooral het mondelinge en persoonlijke karakter van de oriëntatie, zoals een aanmeldingsdag, kennismakingsdag of informatiedag, waarin verwachtingen worden afgestemd en vragen kunnen worden gesteld. Men ervaart dat er tijd is om een goed beeld te krijgen van het programma en dat het instituut toegankelijk is in contact en toelichting. Ook het feit dat men snel kan starten en dat bijeenkomsten doorgaan, draagt bij aan vertrouwen in de organisatie en de planning. Een deelnemer verwoordt de eerste indruk als volgt: “Op de openingsdag voelde het als een warm bad; iedereen was vriendelijk en ondersteunend.” Een andere geïnterviewde noemt concreet wat de oriëntatie oplevert: “Het was een uitgebreide aanmeldingsdag met een hele fijne sfeer, waardoor ik zeker wist dat dit bij mij paste.”

Uitvoering

De uitvoering van het traject oogst veel waardering; respondenten zijn vol lof over de praktijkgerichte opzet en de actieve werkvormen. De bijeenkomsten zijn opgebouwd rond oefenen, ervaren en reflecteren, waarbij theorie vooral ondersteunend is en deels via zelfstudie wordt verwerkt. Meerdere geïnterviewden benadrukken dat leren vooral plaatsvindt door te doen. “Je bent niet bezig met luisteren, maar met oefenen en ervaren,” aldus een deelnemer. Een belangrijk onderdeel van het traject is intervisie en supervisie, die door respondenten als zeer waardevol worden ervaren. Deze momenten bieden ruimte om casuïstiek in te brengen, ervaringen te verdiepen en persoonlijke ontwikkeling te bespreken. “De intervisie en supervisie waren echt super; dat ging veel meer over eigen inzicht en ontwikkeling,” zegt een respondent. Ook de groepsgrootte wordt als passend ervaren, waardoor veiligheid en verdieping mogelijk zijn. Als verbeterpunt wordt door enkelen genoemd dat het traject richting het einde intensief kan aanvoelen of dat men nog meer met realistische praktijksituaties had willen oefenen, zonder dat dit het positieve totaalbeeld overheerst.

Opleiders

De opleiders worden door de geïnterviewden unaniem zeer hoog gewaardeerd en gezien als een dragende kracht van de opleiding. Respondenten beschrijven de docenten als deskundig, betrokken en zorgvuldig in hun begeleiding. Het werken met meerdere docenten wordt als versterkend ervaren, omdat dit verschillende perspectieven biedt en deelnemers keuzevrijheid geeft in persoonlijke begeleiding. Een respondent zegt: “Het is heel fijn dat ze in duo’s werken; je kunt kiezen bij wie je het meeste aansluiting voelt.” Tijdens bijeenkomsten is er volgens deelnemers veel aandacht voor de groep én voor individuele vragen. Feedback op oefeningen en reflectieverslagen wordt als concreet en helpend ervaren. “Je krijgt feedback waar je echt iets mee kunt, zonder dat het onveilig voelt,” aldus een geïnterviewde. Ook de ervaring en het niveau van de docenten worden expliciet genoemd als onderscheidend.

Trainingsmateriaal

Het opleidingsmateriaal wordt door respondenten gezien als een degelijke en inhoudelijk sterke basis. Er wordt gewerkt met meerdere boeken en invalshoeken, wat helpt om theorie vanuit verschillende perspectieven te begrijpen en toe te passen. Een deelnemer zegt: “Doordat je meerdere boeken gebruikt, valt het kwartje soms net op een andere manier.” Tegelijkertijd wordt benoemd dat niet elke bron voor iedereen even relevant is; sommige verdiepingsliteratuur sluit minder aan bij ieders leerstijl. Ook de hoeveelheid theorie wordt door enkele respondenten als pittig ervaren. “Het is best veel, maar het zorgt wel voor een stevige basis,” aldus een geïnterviewde. Over de leeromgeving geven respondenten aan dat materialen en opdrachten duidelijk zijn en goed aansluiten bij de bijeenkomsten.

Accommodatie

De accommodatie wordt door alle geïnterviewden positief beoordeeld. De locatie en catering worden overwegend als goed verzorgd ervaren, met waardering voor de lunch en keuzemogelijkheden, inclusief alternatieven bij dieetwensen. Een respondent zegt: “De lunch is gewoon prima en je mocht heel uitgebreid kiezen.” Ook de omgeving wordt door meerdere geïnterviewden als pluspunt genoemd doordat men even naar buiten kan: “Het is een mooie natuurlijke omgeving; even kunnen wandelen is heel fijn.” Daartegenover staat dat het gebouw en de inrichting door enkele respondenten als gedateerd wordt ervaren hoewel dit niet al storend wordt ervaren: “Het gebouw is een beetje oud-bollig een kleine herinrichting zou wel op zijn plek zijn. Daar tegenover staat dat de omgeving weer supermooi is,” aldus één referent. Verder wordt een praktisch verbeterpunt genoemd over bereikbaarheid: “Ze hadden duidelijker instructies mogen geven over het openbaar vervoer het is lastig om te vinden waar je de bus moet pakken.” Het algemene beeld blijft echter dat de voorzieningen functioneel zijn en de catering goed, met ruimte voor modernisering en helderdere reisinformatie.

Natraject

De afronding van het traject wordt als zorgvuldig en passend ervaren. Respondenten beschrijven duidelijke afrondingsmomenten, zoals een examen of eindpresentatie, waarin reflectie en persoonlijke ontwikkeling centraal staan. “Je sluit af met een presentatie van je eigen proces, dat voelt echt als afronding,” zegt een deelnemer. Ook de rol van supervisie in de afronding wordt genoemd, waarbij feedback en gezamenlijke reflectie belangrijk zijn. In één geval wordt genoemd dat feedback op een eindstuk later kwam dan gewenst. “De afronding was goed, alleen de feedback kwam wat laat,” aldus een respondent. Over het geheel genomen ervaren deelnemers de afronding als betekenisvol en in lijn met het traject.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie krijgen veel lof van de respondenten. De backoffice wordt omschreven als persoonlijk, toegankelijk en snel in reageren. De kleinschaligheid van de organisatie draagt bij aan korte lijnen en herkenbaarheid. “Wat superfijn is, is dat het zo’n kleine organisatie is. Ze weten echt wie je bent en kennen je bij naam dat is zo fijn en warm,” zegt een geïnterviewde. Een andere referent beaamt dit: “De personen die alle organisatorische zaken regelen zijn gewoon supergoed en zo vriendelijk en behulpzaam. Nergens eerder zo’n fijne informele en persoonlijke behandeling gehad bij een opleiding.”

Relatiebeheer

Contact na of naast het traject verloopt via verschillende vormen, zoals intervisie, supervisie of individueel contact met docenten. “Het contact blijft warm, ook na afloop,” aldus een respondent. De frequentie van communicatie wordt als passend ervaren; deelnemers voelen zich niet overspoeld. Eén referent geeft aan geen zicht te hebben op relatiebeheer omdat er na afloop geen contact meer is geweest voor zover zij zich kon herinneren. Voor de overige deelnemers draagt het contact bij aan een gevoel van verbondenheid en continuïteit.

Prijs-kwaliteitverhouding

Ondanks dat de opleiding als een stevige investering wordt gezien, zijn respondenten zeer positief over de verhouding tussen prijs en opbrengst. De kwaliteit van de opleiding, de persoonlijke begeleiding en de impact op professionele en persoonlijke ontwikkeling rechtvaardigen volgens hen de kosten. “Het is veel geld, maar je krijgt er ook echt veel voor terug,” zegt een deelnemer. Meerdere geïnterviewden geven aan dat de prijs in lijn ligt met vergelijkbare trajecten en dat de waarde zich vooral laat zien in blijvende ontwikkeling.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In het totaaloordeel zijn de geïnterviewden uitgesproken positief en klinkt brede waardering voor de opleiding als geheel. Respondenten geven aan dat de combinatie van inhoudelijke diepgang, persoonlijke begeleiding en veilige leeromgeving maakt dat het traject als bijzonder waardevol wordt ervaren. Meerdere deelnemers benadrukken dat de opleiding niet alleen professioneel rendement oplevert, maar ook persoonlijk veel in beweging zet. Een respondent zegt: “Ik heb er echt heel veel aan gehad, zowel professioneel als persoonlijk; het werkt nog steeds door.” Ook de samenhang tussen de verschillende onderdelen wordt genoemd als kracht: “Het klopt gewoon als geheel; alles grijpt logisch in elkaar.” De sfeer en benadering worden daarbij herhaaldelijk benoemd als onderscheidend. Zo geeft een geïnterviewde aan: “Het voelde vanaf het begin tot het einde warm en betrokken, zonder zweverig te worden.” Daarnaast spreken respondenten expliciet hun aanbevelingsbereidheid uit. “Ik zou deze opleiding zonder twijfel aan anderen aanraden,” aldus een deelnemer. Een ander voegt toe: “Het heeft mijn manier van werken echt verdiept; ik neem dit de rest van mijn loopbaan mee.” Als verbeterpunt wordt door één referent genoemd dat de eerste indruk via website of uitstraling zakelijker overkomt dan de feitelijke ervaring, maar dit staat voor de respondenten in schril contrast met wat zij tijdens het traject meemaken: “In werkelijkheid is het veel persoonlijker en prettiger dan je vooraf verwacht.” Behalve dit verbeterpunt is men echter zeer tevreden en zou men de opleiding ook zeker aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Alba-academie bv op 28-01-2026.

Algemeen

opleidingsinstituut voor professionele coaching en counseling. De organisatie werkt vanuit het eigen ontwikkelde gedachtegoed Inclusive Leadership, een integrale benadering waarin denken, doen, voelen en zijn met elkaar worden verbonden. Vanuit deze visie draagt Alba-academie bij aan de professionalisering en de praktijkwetenschappelijke onderbouwing van coaching van individuen, teams en organisaties. De opleidingen zijn gericht op het opleiden van professionele en effectieve coaches en consultants die op hun beurt bijdragen aan welzijn, welvaart en wijsheid binnen organisaties en maatschappelijke contexten. Naast het opleidingsaanbod begeleidt Alba-academie managers, leiders en organisaties bij ontwikkeling en verandering, waarbij expliciet aandacht wordt besteed aan zowel de financieel-economische verantwoordelijkheid als het welbevinden van mensen. Alba-academie is gevestigd in Veldhoven en verzorgt zowel open opleidingen als maatwerk- en incompanytrajecten, waarbij het Cedeo-onderzoek zich richt op de opleidingen met open inschrijving.

Kwaliteit

De kwaliteit van de opleidingen van Alba-academie wordt geborgd door een sterke focus op persoonlijke, professionele en leiderschapsontwikkeling en door het werken met ervaren zelfstandige docenten die allen op masterniveau functioneren. De docenten zijn deskundig binnen hun vakgebied en beschikken over ruime praktijkervaring als coach of counselor, waardoor zij in staat zijn complexe ontwikkelprocessen te begeleiden en een veilige leeromgeving te creëren waarin deelnemers tot leren en groeien komen. Opleidingen zijn opgebouwd uit een samenhangend geheel van persoonlijke ontwikkelgesprekken, supervisie, begeleide intervisie, theorietoetsing en praktijkdagen, waardoor de koppeling tussen theorie en praktijk structureel wordt versterkt. Alba-academie werkt met kleine docententeams per opleidingsgroep die regelmatig inhoudelijk overleg voeren en daarnaast gezamenlijk deelnemen aan docentendagen. Evaluaties vormen een belangrijk instrument binnen de kwaliteitszorg; alle trajecten worden afgesloten met een eindevaluatie en feedback van deelnemers wordt actief benut voor de doorontwikkeling van het opleidingsaanbod. Het opleidingsaanbod wordt de komende periode doorontwikkeld en vernieuwd, waarbij actuele trends binnen het vakgebied structureel worden geïntegreerd en digitale leermiddelen en praktijktoetsing doelgerichter en effectiever worden ingezet.

Continuïteit

Alba-academie volgt structureel maatschappelijke en organisatorische ontwikkelingen die relevant zijn voor coaching, leiderschap en organisatieontwikkeling en vertaalt deze ontwikkelingen naar het bestaande en toekomstige opleidingsaanbod. Door deze voortdurende afstemming blijft het aanbod actueel en goed toegespitst op mens, organisatie en maatschappij. De organisatie investeert actief in zichtbaarheid en profilering via nieuwsbrieven, sociale media en online marketing, waardoor zij goed vindbaar blijft voor haar doelgroep. De combinatie van een duidelijke visie, een consistente kwaliteitsaanpak, een stabiel netwerk van ervaren docenten en de positieve resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek bieden een solide basis voor de continuïteit van de opleidingen met open inschrijving. Op grond hiervan kan worden vastgesteld dat de continuïteit van Alba-academie voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Alba-academie opereert op een uitgesproken bedrijfsgerichte wijze door haar opleidingen en trainingen nauw af te stemmen op de behoeften en ontwikkelvragen van deelnemers en opdrachtgevers. Voorafgaand aan opleidingen vindt waar nodig een intake plaats, waardoor een goede match tussen deelnemer en opleiding wordt gerealiseerd en de samenstelling van de groep optimaal aansluit bij de leerdoelen. De interventies en methodieken die worden aangeboden zijn direct toepasbaar in de praktijk, wat door deelnemers hoog wordt gewaardeerd. Ook aan borging en nazorg wordt veel aandacht besteed door middel van evaluaties, intervisie en terugkoppeling, waarbij Alba-academie openstaat voor feedback en deze benut voor verdere verbetering. De organisatie onderhoudt actief contact met haar doelgroep via nieuwsbrieven en LinkedIn en weet daarmee bestaande relaties te versterken en nieuwe contacten te leggen. Deze combinatie van inhoudelijke deskundigheid, praktische toepasbaarheid en zorgvuldige afstemming maakt dat Alba-academie aantoonbaar bedrijfsgericht opereert.

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