

Klanttevredenheidsonderzoek

F-Fort B.V.

20-03-2026



INHOUDSOPGAVE

Inhoud

Profiel van F-Fort B.V.	3
Samenvatting	3
Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen	4
Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen	6
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen	7
Scores	7
Toelichting op scores	8
Voortraject	8
Opleidingsprogramma	10
Uitvoering	11
Opleiders	13
Trainingsmateriaal	14
Accommodatie	15
Natraject	16
Organisatie en Administratie	17
Relatiebeheer	18
Prijs-kwaliteitverhouding	19
Tevredenheid opleiding/ samenwerking totaal	20
Trends in maatwerk bedrijfsopleidingen	21
Cedeo-erkenning	22
Achtergrond	22
Criteria	22
Methode	22
Procedure	23
Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen	24

Profiel van F-Fort B.V.



F-Fort is een gespecialiseerd adviesbureau dat organisaties ondersteunt bij complexe veranderopgaven binnen inkoop en facilitair management. Met een team van ervaren professionals levert F-Fort interim-management, strategisch

advies en maatwerkopleidingen voor zowel publieke als private organisaties. De aanpak is mensgericht, praktisch en resultaat gedreven: F-Fort werkt nauw samen met teams, bouwen vertrouwen op en vertalen vraagstukken naar concrete oplossingen. Door risico's inzichtelijk te maken en projectmatig aan te pakken, realiseren zij duurzame verbeteringen en blijvende impact. Hun kracht ligt in het combineren van inhoudelijke expertise met verandermanagement, waardoor organisaties daadwerkelijk in beweging komen.

Samenvatting

De maatwerktrajecten van F-Fort worden overwegend zeer positief beoordeeld. Op vrijwel alle onderdelen geeft een ruime meerderheid van de respondenten een score van tevreden tot zeer tevreden. Met name de uitvoering, de opleiders en de algehele tevredenheid over de opleiding en samenwerking springen eruit, met uitsluitend hoge tevredenheidsscores. Ook organisatie en administratie, relatiebeheer en prijs-kwaliteitverhouding worden breed positief gewaardeerd. Een belangrijk sterk punt is de deskundigheid en praktijkgerichtheid van de opleiders. Zij worden ervaren als inhoudelijk sterk, benaderbaar en goed in staat om theorie te vertalen naar de dagelijkse praktijk. De uitvoering wordt gewaardeerd om de interactieve werkvormen, praktijkcasuïstiek en ruimte voor feedback. Het opleidingsprogramma is helder en gestructureerd, waarbij opdrachtgevers aangeven dat hun inbreng serieus wordt meegenomen en het programma in overleg wordt afgestemd.

Er zijn enkele aandachtspunten. De informatievoorziening vooraf is soms beperkt bij inschrijving via leidinggevers. Daarnaast wordt incidenteel een andere balans tussen theorie en soft skills gewenst en ervaren sommige deelnemers het tempo als hoog. Ook is er behoefte aan eerder beschikbaar lesmateriaal en meer diepgang. In het natraject wordt het ontbreken van een erkend certificaat genoemd. Ondanks deze punten overheerst een positief beeld en is de aanbevelingsbereidheid hoog.

Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Praktijkgerichte en interactieve uitvoering:

De uitvoering sluit goed aan op het werkveld en biedt ruimte voor interactie, feedback en praktijkvoorbeelden.

“

“De inhoud van het programma sloot goed aan bij het werkveld, met thema’s en praktijkvoorbeelden die echt relevant waren. Er waren individuele én groepsopdrachten, en alles werd levendig en met goede voorbeelden gepresenteerd. De diepgang was voor mij voldoende: het begon bij de basis, wat ik prettig vond. Er was ook ruimte om tussentijds feedback te geven, bijvoorbeeld als we iets meer of minder klassikaal wilden behandelen, of als we herhaling van onderwerpen wilden. Daar werd goed naar geluisterd.”

Deskundige en benaderbare opleiders:

De opleiders worden gewaardeerd om hun deskundigheid, praktijkervaring en het creëren van een veilige leeromgeving.

“

“Ik vond de (gast)docent(en) superfijn. Heel benaderbaar, en ze herhaalden de stof goed waar nodig. Ze hadden duidelijk veel ervaring en konden alles met praktijkvoorbeelden toelichten. Ze waren zich ook bewust van de verschillende niveaus in de groep, en wisten een veilige sfeer te creëren. Dat zag je bijvoorbeeld ook terug in de manier waarop casussen uit het werkveld werden gedeeld, of hoe er werd geoefend met persoonlijke reacties, bijvoorbeeld als je geraakt werd in je allergie.”

Zorgvuldige afstemming met opdrachtgevers:

Opdrachtgevers ervaren het voortraject als zorgvuldig en geven aan dat hun input serieus wordt genomen en verwerkt in het programma.

“

“Binnen ons netwerk van inkoopmanagers hebben we gekeken hoe we succesvol nieuwe inkopers kunnen aantrekken en opleiden. Vanuit die behoefte is, in samenwerking met F-Fort, een praktisch opleidingsprogramma ontwikkeld. In de aanloop naar de training is er regelmatig overleg geweest. Onze input is serieus genomen. Ook tijdens de uitvoering bleef er ruimte voor bijstelling.”

Positieve prijs-kwaliteitverhouding:

Zowel deelnemers als opdrachtgevers beoordelen de verhouding tussen prijs en geboden kwaliteit als gunstig.

“

“Het is een hele schappelijke prijs voor de kwaliteit die je krijgt.”

Warm en toegankelijk relatiebeheer:

Het relatiebeheer wordt door meerdere referenten als persoonlijk en laagdrempelig ervaren, waarbij ook na afronding van het traject contact blijft bestaan.

“

“We hebben nog een uitnodiging gehad voor een event. Soms krijg je ook nog vragen via de groepsapp. Het voelt als een warme band.”

Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Balans tussen theorie en soft skills:

Een deelnemer geeft aan dat de verhouding tussen theorie en soft skills evenwichtiger kan, met meer nadruk op theorie.

“

“Het opleidingsprogramma was superfijn en heel compleet. Alleen achteraf gezien had ik graag een iets andere balans gehad tussen theorie en soft skills. Voor mij had er wat meer theorie in gemogen. Maar inhoudelijk was het programma echt goed opgebouwd, met per halve lesdag duidelijk aangegeven wat we gingen doen.”

Timing van beschikbaarheid lesmateriaal:

Een deelnemer geeft aan dat het prettiger zou zijn wanneer het lesmateriaal voorafgaand aan de bijeenkomsten beschikbaar wordt gesteld in plaats van achteraf.

“

“Ik heb het lesmateriaal later nog toegestuurd gekregen. Het was overzichtelijk en bruikbaar, al zou het fijner zijn als je dat vooraf ontvangt.”

Verschillen in kwaliteit van trainingsruimtes:

Doordat bijeenkomsten op wisselende locaties plaatsvinden, ontstaan verschillen in geschiktheid en inrichting van de ruimtes.

“

“Ruimtes zijn soms te klein of minder geschikt ingericht.”

Behoeftte aan erkende certificering:

Het diploma wordt niet als officieel erkend certificaat ervaren, wat de externe waarde beperkt.

“

“We kregen een diploma, maar het is geen erkend certificaat. Dat vind ik wel jammer, want als je ooit overstapt naar een andere organisatie, kun je lastig aantonen wat je precies hebt gedaan.”

Hoog tempo en behoefte aan meer herhaling:

Het tempo van de opleiding ligt volgens een deelnemer hoog, waardoor meer rust of herhaling wenselijk kan zijn.

“

“Het tempo lag hoog: in korte tijd werd veel belangrijke informatie gegeven. Dat zou eventueel rustiger kunnen, of met meer herhaling.”

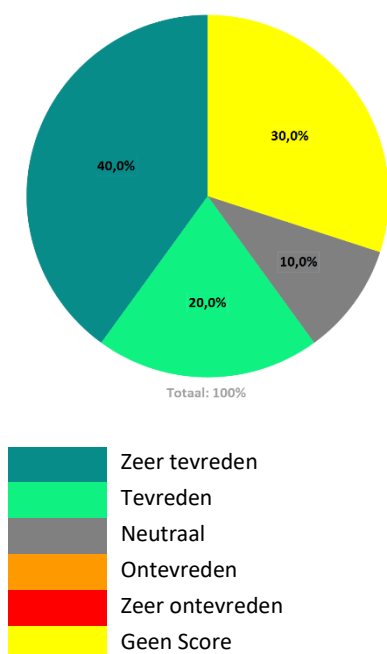
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Hiervan zijn 4 opdrachtgevers die Cedeo Maatwerk opleidingen hebben ingekocht van F-Fort B.V. en 7 deelnemers. In de onderstaande scoretabel staan de percentages bij de verschillende rubrieken op een schaal van 1-5 van 'Zeer ontevreden' tot 'Zeer tevreden' of bij 'Geen score'.

Scores

	Ze er on te ve re de n	On te ve re de n	N ie t t e v re de n/ n ie t on te v e r e de n	T e v r e de n	Z e er t e v r e de n	G e e n s c o r e
Score	1	2	3	4	5	
Voortraject			10%	20%	40%	30%
Opleidingsprogramma		10%		50%	30%	10%
Uitvoering				40%	60%	
Opleiders				40%	60%	
Trainingsmateriaal			20%	50%	20%	10%
Accommodatie			20%	50%	30%	
Natraject			10%	70%	20%	
Organisatie en Administratie				50%	40%	10%
Relatiebeheer				30%	50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				30%	50%	20%
Tevredenheid opleiding/ samenwerking totaal				50%	50%	

Toelichting op scores



Voortraject

Instroom en aanleiding

De keuze voor de maatwerktrajecten van F-Fort ontstaat bij deelnemers vaak via interne netwerken of leidinggevenden. Een referent zegt: "Ik heb de opleiding destijds gevolgd omdat collega's mij enthousiast hadden gemaakt en die zich al hadden ingeschreven voor deze module. Zij volgden dit via de Inkoop Academie Brabant. Zo ben ik ermee in aanraking gekomen, en uiteindelijk heb ik me via een mail aangemeld." Andere geïnterviewden starten omdat het traject al binnen de gemeente is ingericht. Een deelnemer merkt op: "Ik had nog geen inkoopervaring toen ik begon. Deze gemeente bood een traineeship aan, waarbij ik ook de mogelijkheid kreeg om een opleiding te volgen via F-Fort."

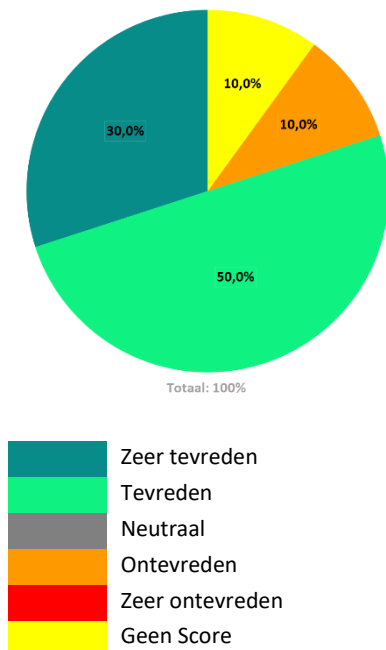
Afstemming met opdrachtgevers

Opdrachtgevers beschrijven een gedegen voortraject. Een respondent licht toe: "Binnen ons netwerk van inkoopmanagers hebben we gekeken hoe we succesvol nieuwe inkopers kunnen aantrekken en opleiden. Vanuit die behoefte is, in samenwerking met F-Fort, een praktisch opleidingsprogramma ontwikkeld. In de aanloop naar de training is er regelmatig overleg geweest. Onze input is serieus genomen. Ook tijdens de uitvoering bleef er ruimte voor bijstelling." Een ander vervolgt: "We hebben voor deze opleider gekozen omdat hun aanbod veel beter en onderscheidend was ten opzichte van andere aanbieders. Ze bieden echt waar voor je geld: veel opleidingsdagen voor een aantrekkelijke prijs. Ik vind dat ze zich daarmee echt goed weten te onderscheiden. Ik ben ook onderdeel geworden van de klankbordgroep. Ze hebben goed geluisterd naar onze wensen."

Informatievoorziening

Een aandachtspunt betreft de informatievoorziening richting deelnemers wanneer de inschrijving via een leidinggevende verloopt. Een neutrale respondent geeft aan vooraf “weinig informatie” te ontvangen. Tijdens de kick-off wordt volgens haar wel helder uiteengezet wat het traject inhoudt en wat er van deelnemers wordt verwacht.

Opleidingsprogramma



Structuur en duidelijkheid

Zowel deelnemers als opdrachtgevers omschrijven het opleidingsprogramma als helder en gestructureerd. Een referent geeft aan: “Ik wist goed wat ik kon verwachten.” Ook wordt benoemd dat offerte, leerdoelen en planning vooraf zorgvuldig worden besproken en afgestemd.

Opdrachtgevers waarderen dat er ruimte is voor inhoudelijke inbreng. Het programma is vooraf besproken binnen een stuurgroep en klankbordgroep waarbij onderdelen zijn aangepast op basis van feedback.

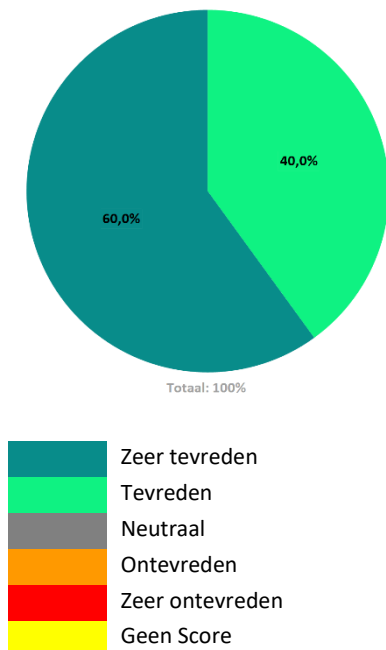
Balans in inhoud

Naast deze positieve signalen is er één ontevreden score. De betreffende deelnemer vertelt: “Het opleidingsprogramma was superfijn en heel compleet. Alleen achteraf gezien had ik graag een iets andere balans gehad tussen theorie en soft skills. Voor mij had er wat meer theorie in gemogen. Maar inhoudelijk was het programma echt goed opgebouwd, met per halve lesdag duidelijk aangegeven wat we gingen doen.”

Zicht op programma vooraf

Daarnaast zijn er deelnemers die vooraf minder zicht hebben op het programma doordat de aanmelding via een leidinggevende verloopt.

Uitvoering



Praktijkgericht en interactief

De uitvoering van de maatwerktrajecten wordt door deelnemers overwegend als interactief en praktijkgericht ervaren. Een respondent beschrijft: “De inhoud van het programma sloot goed aan bij het werkveld, met thema’s en praktijkvoorbeelden die echt relevant waren. Er waren individuele én groepsopdrachten, en alles werd levendig en met goede voorbeelden gepresenteerd. De diepgang was voor mij voldoende: het begon bij de basis, wat ik prettig vond. Er was ook ruimte om tussentijds feedback te geven, bijvoorbeeld als we iets meer of minder klassikaal wilden behandelen, of als we herhaling van onderwerpen wilden. Daar werd goed naar geluisterd.”

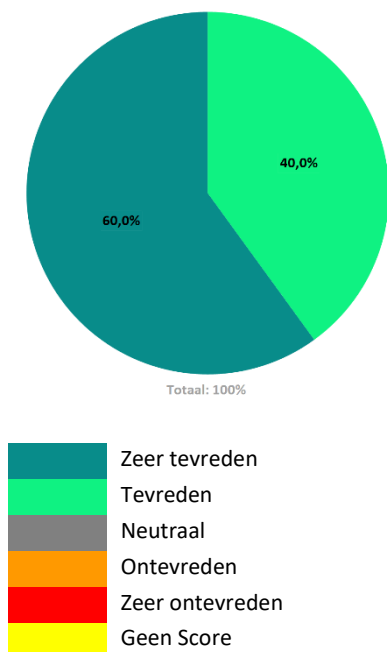
Groepssamenstelling en sfeer

Ook de variatie in werkvormen wordt genoemd als sterk punt. Een geïnterviewde geeft aan: “Er was een mooie mix van (groeps)opdrachten, praktijkvoorbeelden en ruimte voor eigen casussen.”

De samenstelling van de groepen was soms gemêleerd. Een deelnemer zegt hierover: “De groep was heel divers: zowel ervaren deelnemers als jonge mensen die het vak nog moesten leren. Maar omdat het onderwerp voor iedereen nieuw was, begon iedereen vanaf hetzelfde startpunt. Dat werkte goed.” Een ander vertelt: “Ik vond het een prettige groeps grootte, omdat er daardoor persoonlijke aandacht was voor iedereen. Je leert elkaar goed kennen. Het was een gemêleerd gezelschap: nieuwe medewerkers en ook mensen met meer ervaring binnen de gemeente die naar een andere functie wilden. Dat maakte het leuk en interessant. Ik voelde me erg op mijn gemak.”

Instapmoment

Er is ook een kritisch signaal over het instapmoment. Een respondent die kort in dienst is, geeft aan: “Wat ik persoonlijk lastig vond, is dat de opleiding al een week na mijn start begon. Daardoor kende ik sommige termen die tijdens de training gebruikt werden nog niet.” Zij geeft aan dat deelname mogelijk beter aansluit wanneer iemand langer in functie is. Ondanks dit punt blijft zij positief over de inhoud en de manier van presenteren.



Opleiders

Deskundigheid

De opleiders worden door zowel deelnemers als opdrachtgevers als deskundig en praktijkgericht getypeerd. Een respondent zegt: "Ik vond de (gast)docent(en) superfijn. Heel benaderbaar, en ze herhaalden de stof goed waar nodig. Ze hadden duidelijk veel ervaring en konden alles met praktijkvoorbeelden toelichten. Ze waren zich ook bewust van de verschillende niveaus in de groep, en wisten een veilige sfeer te creëren. Dat zag je bijvoorbeeld ook terug in de manier waarop casussen uit het werkveld werden gedeeld, of hoe er werd geoefend met persoonlijke reacties, bijvoorbeeld als je geraakt werd in je allergie."

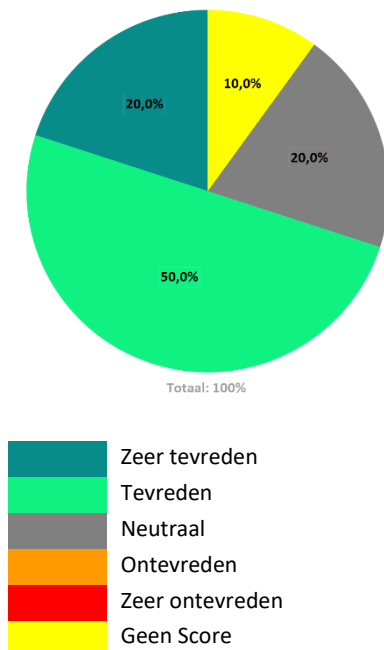
Vertaling naar praktijk

Een ander vervolgt: "De trainer had veel praktijkervaring en gaf waardevolle tips en trucs. Het was duidelijk een ervaren inkoper die goed voor de groep stond, duidelijke voorbeelden gaf en de theorie goed kon vertalen naar de praktijk."

Algemene waardering

Een derde referent vat het als volgt samen: "Het waren fijne, kundige mensen met veel inhoudelijke kennis."

Trainingsmateriaal



Samenstelling van het materiaal

Het materiaal verschilt per onderdeel van het maatwerktraject en bestaat uit een combinatie van boeken, presentaties en een digitale leeromgeving. Een referent geeft aan: “Het trainingsmateriaal bestond onder andere uit een uitgebreid boek. Daar kijk ik nog steeds in als naslagwerk. Daarnaast kregen we informatie over soft skills en opdrachten. Er was ook een online omgeving met PowerPoints en aanvullend lesmateriaal. Je kon daar vragen stellen en reageren. Er stonden ook introductiefilmpjes op de website. In het begin moest ik wel even zoeken waar alles stond, maar op een gegeven moment werd dat duidelijk. Aan het einde werd de informatie iets minder, mede door vakanties.”

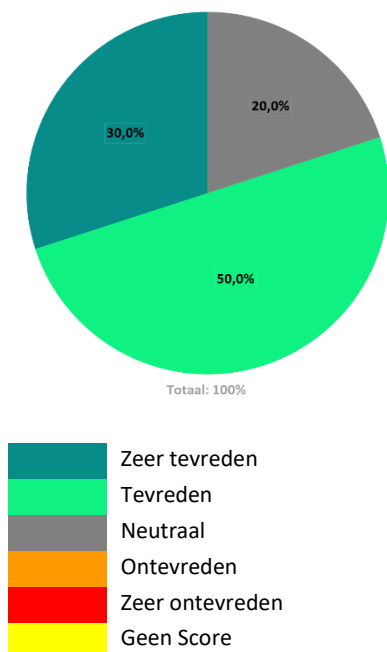
Achtergrondinformatie en timing

Er worden ook verbeterpunten genoemd. Een neutrale respondent licht toe: “Het lesmateriaal bestond eigenlijk alleen uit een PowerPoint, die ik achteraf toegestuurd kreeg. Zelf heb ik vrij veel ervaring, dus ik miste niets. Maar ik kan me voorstellen dat, als je die ervaring niet hebt, je behoefte hebt aan iets meer achtergrondinformatie.”

Een ander voegt toe: “Ik heb het lesmateriaal later nog toegestuurd gekregen. Het was overzichtelijk en bruikbaar, al zou het fijner zijn als je dat vooraf ontvangt.”

E-learning

Een tevreden respondent merkt op: “Het lesmateriaal bestond vooral uit heel uitgebreide presentaties en een online e-learning. Die e-learning vond ik persoonlijk niet zoveel toevoegen. Voor mij zou het interessanter zijn geweest als daar meer oefenmateriaal in had gezeten.”



Accommodatie

Locaties bij deelnemende organisaties

De locaties wisselen, omdat bijeenkomsten plaatsvinden bij deelnemende organisaties. Dit wordt door sommigen als positief ervaren vanwege het inkijkje bij andere gemeenten. Een respondent zegt dat zij het leuk vindt om elkaars werkplekken te zien.

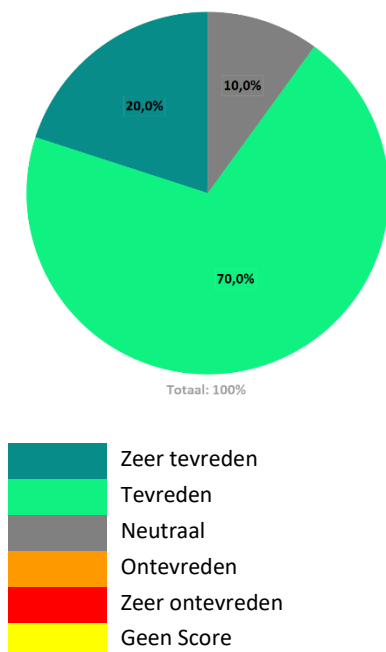
Kwaliteit van ruimtes

Tegelijkertijd leidt deze werkwijze tot verschillen in kwaliteit. Ruimtes zijn soms te klein of minder geschikt ingericht. Een deelnemer merkt op dat duidelijke randvoorwaarden vooraf helpend zouden zijn. Ook worden incidentele problemen met audiovisuele middelen genoemd.

Bereikbaarheid

Bereikbaarheid is over het algemeen goed, met uitzondering van één locatie die minder goed bereikbaar is per openbaar vervoer.

Natraject



Afronding en certificering

Het natraject wordt in de meeste trajecten afgesloten met een certificaat of diploma. Een respondent beschrijft: “Aan het eind van de opleiding maakten de deelnemers een eindopdracht op basis van een casus. Deze werd uitgewerkt en gepresenteerd. De voorbereiding daarop was goed begeleid. Ik ben zelf ook uitgenodigd voor de eindpresentaties. Dat was een hele dag waarin je alle presentaties van de deelnemers kon bijwonen, echt leuk om te zien. Er werd terugkoppeling gegeven door de trainers, de opdrachtgevers én de cursisten zelf. Uiteindelijk was er een diploma-uitreiking met een getuigschrift en een persoonlijke evaluatie.” Volgens deze respondent is zichtbaar dat deelnemers groei doormaken en zelfstandig complexere taken oppakken.

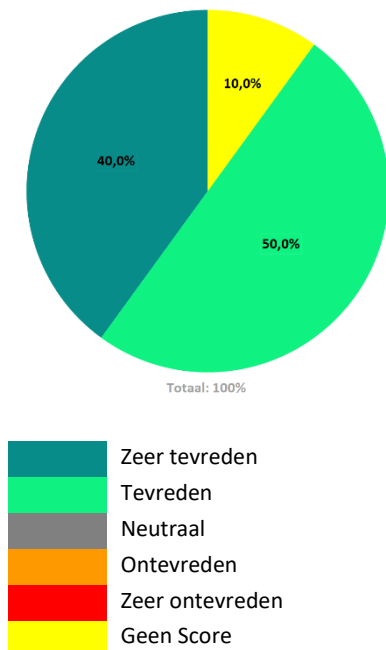
Toepasbaarheid en netwerk

De praktische toepasbaarheid wordt meermaals genoemd. Een referent merkt op: “Wat het mij vooral heeft gebracht, is dat ik nu echt dingen kan toepassen in de praktijk.” Tevens wordt het blijvende netwerk als opbrengst genoemd.

Verbeterpunten

Er zijn ook verbeterpunten. Een respondent met een neutrale score geeft aan: “We kregen een diploma, maar het is geen erkend certificaat. Dat vind ik wel jammer, want als je ooit overstapt naar een andere organisatie, kun je lastig aantonen wat je precies hebt gedaan.” Daarnaast wordt door een andere deelnemer benoemd dat de eindopdracht laat duidelijk werd en dat meer herhaling of een terugkombijeenkomst helpend zou zijn om de kennis verder te bestendigen.

Organisatie en Administratie



Contact en bereikbaarheid

De organisatie en administratie worden door het merendeel van de referenten als zorgvuldig en toegankelijk omschreven. Een respondent geeft aan: “Ik heb goed contact gehad met de backoffice. Ze zijn klantvriendelijk en reageren snel.” Ook de aanwezigheid van een vaste contactpersoon wordt gewaardeerd. Een geïnterviewde licht toe: “Onze vaste contactpersoon lost dingen snel en goed voor ons op. Als er iets gewijzigd moest worden, was dat zo gebeurd.”

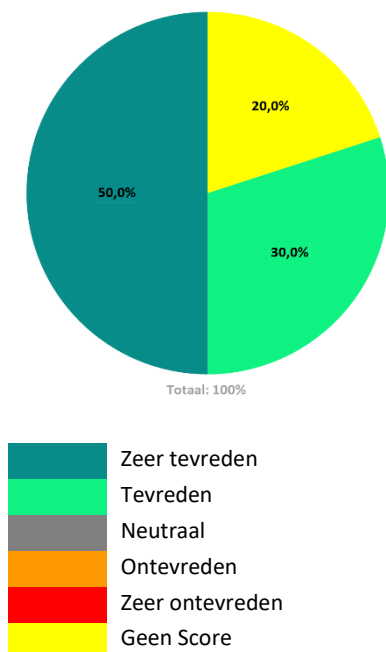
Inschrijving en communicatie

Daarnaast wordt de algemene afhandeling van inschrijving en communicatie als ordelijk ervaren. Een referent zegt: “Ik heb me ingeschreven en kreeg keurig een bevestiging.” Veel praktische communicatie verloopt via een groepsapp.

Wijzigingen en opvolging

Er is ook een neutraler signaal met een concrete toelichting. Een geïnterviewde geeft aan dat de organisatie en administratie “merendeels netjes op orde” zijn, maar dat bepaalde wijzigingen, zoals aanpassingen in lesdagen of vakantieplanning, soms blijven liggen waardoor extra navraag nodig is.

Relatiebeheer



Aanspreekpunten

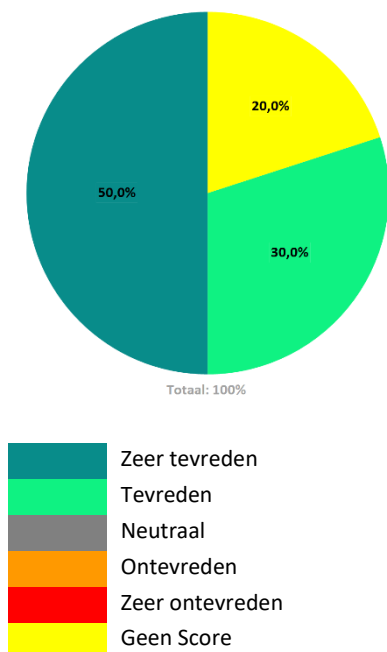
Het relatiebeheer krijgt in de gesprekken wisselend invulling, afhankelijk van de rol van de referent en de mate van betrokkenheid na afloop van het traject. Een respondent geeft aan: “De eigenaar is ons vaste aanspreekpunt, maar ik heb ook regelmatig contact gehad met een vast contactpersoon binnen de backoffice.”

Contact na afloop

Ook na afronding blijft in enkele gevallen contact bestaan. Een geïnterviewde zegt: “We hebben nog een uitnodiging gehad voor een event. Soms krijg je ook nog vragen via de groepsapp. Het voelt als een warme band.” Daarnaast geeft een andere referent aan: “Op dit moment is er wat minder contact, maar als we weer iets nodig hebben, weten we ze te vinden.”

Behoefte aan aanvullende informatie

Er zijn ook respondenten die minder actief relatiebeheer ervaren. Een deelnemer merkt op: “Ik ontvang geen nieuwsbrief over andere opleidingen. Ik zou het interessant vinden om bijvoorbeeld jurisprudentie of informatie over andere opleidingen te ontvangen.” Daarnaast is er een referent die aangeeft niet direct betrokken te zijn bij relatiebeheer, waardoor hierover geen verdere toelichting wordt gegeven.



Prijs-kwaliteitverhouding

Positieve beoordeling

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door meerdere referenten als positief beoordeeld, met name in vergelijking met andere aanbieders. Een respondent geeft aan: “Het is een hele schappelijke prijs voor de kwaliteit die je krijgt.”

Ook opdrachtgevers spreken zich positief uit. Een geïnterviewde merkt op: “De prijs-kwaliteitverhouding was zeer goed, mede dankzij het feit dat de opleidingslocaties werden verzorgd door de deelnemende organisaties.”

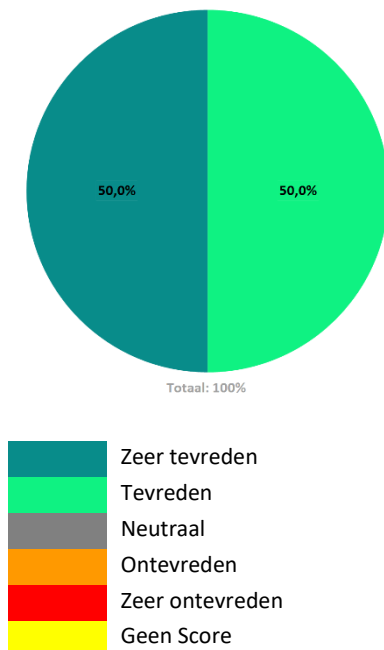
Kritische kanttekening

Tegelijkertijd klinkt er een kritischer geluid. Een referent zegt: “De prijs-kwaliteitverhouding vond ik aan de hoge kant. Voor mij werd het betaald vanuit mijn organisatie, maar als ik het zelf had moeten bekostigen, had ik het waarschijnlijk niet gedaan.”

Beperkt inzicht in kosten

Daarnaast zijn er deelnemers die geen oordeel geven vanwege beperkt inzicht in de kosten.

Tevredenheid opleiding/ samenwerking totaal



Algemene tevredenheid

De algemene tevredenheid over de maatwerktrajecten overheerst bij zowel deelnemers als opdrachtgevers. Een respondent zegt: “Ik ben heel tevreden over de opleiding, vooral over de docenten. De manier waarop zij de theorie koppelden aan praktijkvoorbeelden vond ik erg sterk.”

Aanbevelingsbereidheid en samenwerking

Een volgende referent geeft aan: “Ik ben heel tevreden over de opleiding - vooral omdat ik er een sterk netwerk aan heb overgehouden. Ik zou het zeker aanraden aan anderen.” Deze aanbevelingsbereidheid komt in meerdere gesprekken terug. Opdrachtgevers spreken zich eveneens positief uit over de samenwerking. Een geïnterviewde merkt op: “Het is ons heel goed bevallen. Een klein aandachtspunt blijft de locatie.”

Ontwikkelpunten

Daarnaast worden inhoudelijke aandachtspunten benoemd. Een deelnemer zegt: “Het tempo lag hoog: in korte tijd werd veel belangrijke informatie gegeven. Dat zou eventueel rustiger kunnen, of met meer herhaling.” Ook wordt genoemd dat differentiatie naar ervaringsniveau helpend kan zijn, zodat meer ervaren deelnemers in de beginfase voldoende uitdaging ervaren.

Trends in maatwerk bedrijfsopleidingen

De recente internationale rapporten over leren en ontwikkelen laten een duidelijke en consistente beweging zien richting maatwerk in bedrijfsopleidingen. Organisaties verschuiven van generieke trainingsprogramma's naar strategische, gepersonaliseerde leeroplossingen die direct bijdragen aan organisatieresultaten en wendbaarheid.

Een centrale trend is de opkomst van **skills-based leren**. Organisaties richten zich steeds minder op functietitels en steeds meer op concrete vaardigheden als basis voor talentontwikkeling. Dit vraagt om gerichte analyse van skill gaps en het ontwikkelen van leerinterventies die aansluiten op specifieke behoeften van individuen en teams. Hierdoor neemt de vraag naar maatwerkopleidingen sterk toe.

Daarnaast groeit het belang van **continue ontwikkeling**. In een arbeidsmarkt waarin vaardigheden snel verouderen, wordt leren een doorlopend proces in plaats van een eenmalige interventie. Uit onderzoek blijkt dat 91% van de L&D-professionals continu leren cruciaal vindt voor carrièresucces. Maatwerk speelt hierbij een sleutelrol, omdat leeroplossingen flexibel en direct toepasbaar moeten zijn.

Een derde belangrijke ontwikkeling is de integratie van **loopbaanontwikkeling en leren**. Organisaties die investeren in carrièregerichte leerprogramma's presteren beter op het gebied van talentbehoud, betrokkenheid en innovatie. Leren wordt steeds vaker gekoppeld aan interne mobiliteit, coaching en persoonlijke groeipaden, wat de effectiviteit van maatwerk versterkt.

Tot slot zorgt technologie, met name AI, voor verdere versnelling. AI maakt het mogelijk om leertrajecten te personaliseren, schaalbaar aan te bieden en real-time aan te passen aan veranderende skillbehoeften.

Conclusie: maatwerkopleidingen ontwikkelen zich tot een strategisch instrument waarmee organisaties wendbaarheid vergroten, talent behouden en toekomstbestendig blijven.

Bronnen

- LinkedIn Learning (2025), *Workplace Learning Report*
- World Economic Forum (2025), *Future of Jobs Report*
- Donald H. Taylor (2026), *Global Sentiment Survey*

Cedeo-erkenning

Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 26.000 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.

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 het haar 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 haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

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 e-Learning
- Cedeo-erkend Assessments
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

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:
 - o toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - o 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.

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.nl, waaronder
 - o Contactgegevens
 - o verleende erkenningen
 - o integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - o opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties