

Klanttevredenheidsonderzoek

Business School Nederland

25-03-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Business School Nederland 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	8

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 geregisteerde 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				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal			30%	60%	10%
Accommodatie				80%	20%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie			20%	70%	10%
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	90%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- 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 de open inschrijvingen van Business School Nederland (BSN) hebben tien referenten deelgenomen. Uit hun reacties komt een duidelijk en consistent beeld naar voren over de keuze voor BSN. De meeste deelnemers geven aan dat zij via collega's of hun professionele netwerk in aanraking zijn gekomen met de opleiding. De naamsbekendheid van BSN speelt hier voor sommigen een belangrijke rol. Andere referenten noemen de ligging en de sterke focus op praktijkgericht onderwijs als reden voor hun keus. Zoals één respondent aangeeft: "Ik hoorde er zoveel positieve verhalen over van mijn leidinggevende, dat de keuze eigenlijk snel gemaakt was." Ook de manier waarop het programma aansluit op de dagelijkse praktijk wordt vaak genoemd als doorslaggevende factor. "Geen theoretisch verhaal, maar direct toepasbaar in mijn werk, dat sprak me erg aan," aldus een andere deelnemer. De aanmelding zelf wordt als soepel en duidelijk ervaren. Referenten beschrijven het proces als toegankelijk, met heldere communicatie en voldoende ondersteuning waar nodig. "Het was overzichtelijk en ik wist precies waar ik aan toe was," geeft een respondent aan. Al met al laat het voortraject een positief beeld zien, waarin vertrouwen en praktische relevantie centraal staan.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van Business School Nederland is voor deelnemers vanaf het begin helder en transparant. Op de website wordt het programma duidelijk uiteengezet en ook tijdens de intakeprocedure wordt hier uitgebreid bij stilgestaan. Hierdoor weten deelnemers goed wat zij kunnen verwachten en hoe de opbouw van de opleiding eruitziet. Deze duidelijke communicatie draagt bij aan een positieve start en voorkomt verrassingen gedurende het traject. De referenten geven aan tevreden te zijn over zowel de inhoud als de structuur van het programma. De combinatie van theorie en praktijk sluit goed aan bij hun verwachtingen en leerdoelen. Zoals één deelnemer aangeeft: “De modules bouwen logisch op elkaar voort, waardoor het goed te volgen blijft.” Een ander vult aan: “Het programma is overzichtelijk ingericht en heeft een duidelijke structuur per fase.”

Uitvoering

De referenten ervaren de uitvoering van de opleidingen bij Business School Nederland positief. Wat hen vooral aanspreekt, is de praktijkgerichte aanpak en de manier waarop de leerstof direct toepasbaar is in hun eigen werk. De combinatie van kleine groepen, interactieve sessies en persoonlijke coaching wordt door velen als bijzonder waardevol ervaren. Zoals één deelnemer het verwoordt: “Het is intensief, maar je merkt direct hoe de opdrachten je verder helpen in je werk.” Hoewel het programma zeker veeleisend is, zien de referenten de zwaarte vooral als een uitdaging die bijdraagt aan hun persoonlijke en professionele ontwikkeling. “Het is soms flink aanpoten, maar de structuur van het programma en de begeleiding maken het goed behapbaar,” zegt een ander. Daarnaast wordt de balans tussen theorie en praktijk als uitstekend beoordeeld. Een derde deelnemer merkt op: “Wat ik vooral waardeer, is dat je niet alleen leest of hoort, maar echt actief bezig bent en reflecteert op je eigen cases.” Al met al ervaren de referenten het programma als intensief, leerzaam en goed afgestemd op hun dagelijkse praktijk, waardoor zij volledig tevreden zijn over de uitvoering van de opleiding.

Opleiders

De referenten uit dit onderzoek geven unaniem aan erg tevreden te zijn over de docenten en coaches bij Business School Nederland. Wat vaak terugkomt in hun reacties is niet alleen de deskundigheid van de professionals zelf, maar vooral hoe zij dit weten te verbinden met de dagelijkse praktijk. De docenten en coaches brengen niet alleen theorie, maar vooral ervaring en expertise uit het werkveld, wat goed aansluit op de Action Learning-aanpak van de opleiding. Veel referenten waarderen verder de toegankelijke stijl en betrokkenheid van de docenten. Zoals één deelnemer samenvat: “De coaches weten precies waar je mee worstelt, omdat ze zelf in vergelijkbare situaties hebben gestaan.” Een ander vertelt: “De docent sloot aan bij mijn praktijkcase en gaf inzichten die direct terug te zien waren in mijn werk.” Ook de combinatie van structurele begeleiding en persoonlijke feedback krijgt positieve commentaren. “Het voelt niet als lesstof maar als sparring met een ervaren collega,” zegt een derde. Kortom, uit alle reacties blijkt dat de docenten en coaches van BSN worden gezien als cruciale meerwaarde in de opleiding, die helpen om zowel theorie als praktijk succesvol te integreren.

Trainingsmateriaal

Het materiaal dat bij de opleidingen van Business School Nederland wordt gebruikt, wordt over het algemeen als positief en waardevol ervaren door de referenten. De meeste deelnemers geven aan dat het lesmateriaal divers en goed afgestemd is op de inhoud van het programma, waardoor het zowel diepgaand als praktisch toepasbaar is. Volgens één referent: “De artikelen en cases zijn interessant en sluiten goed aan bij de onderwerpen die we in de sessies behandelen.” Er zijn echter ook enkele neutraal scorende reacties. Een van de redenen hiervoor is dat sommige materialen, zoals een specifiek boek, duur waren en uiteindelijk nauwelijks werden gebruikt tijdens de opleiding. Dit zorgde bij een klein aantal deelnemers voor twijfel over de toegevoegde waarde. Desondanks geven dezelfde referenten aan dat het overige materiaal, variërend van artikelen, cases en digitale tools tot interactieve opdrachten, goed ondersteunde bij het leerproces en hielp om theorie direct te koppelen aan praktijk. Een tweede deelnemer licht toe: “Het materiaal is over het algemeen divers en diepgaand, hoewel sommige onderdelen weinig praktisch werden ingezet.”

Accommodatie

De referenten zijn erg te spreken over de accommodaties die Business School Nederland gebruikt tijdens de opleidingen. De locatie in een historisch stadje biedt volgens de referenten een rustige en prettige omgeving. Dit helpt de deelnemers om zich goed te concentreren tijdens de studiedagen. Door de kleinschaligheid en centrale ligging voelt het snel vertrouwd en professioneel aan, zo vertellen meerdere deelnemers. Veel deelnemers noemen daarnaast ook de sfeer en de faciliteiten positief. Zoals één deelnemer zegt: “De locatie voelt prettig aan, rustig, overzichtelijk en echt inspirerend om te leren.” Verder waarderen deelnemers dat de ruimtes goed zijn ingericht voor interactief leren en samenwerken, met genoeg plek voor groepsopdrachten en reflectiemomenten. Een ander merkt op: “De ruimtes zijn comfortabel en praktisch, wat echt helpt bij het bespreken van cases en opdrachten.” Kortom, de accommodaties passen perfect bij de opleiding: professioneel, rustig en bevorderlijk voor leren en verdieping.

Natraject

De referenten zijn enthousiast over het natraject van Business School Nederland en ervaren dit als een waardevolle afronding van hun opleiding. Zij geven aan dat de begeleiding en ondersteuning na afronding goed georganiseerd zijn en dat het programma hen helpt om de opgedane kennis en vaardigheden verder te verankeren in hun werkpraktijk. Ook de afsluiting van de opleiding wordt positief beoordeeld. De structuur van het examen en de eindopdracht wordt duidelijk en professioneel gevonden. Een van de referenten zegt: “De afronding voelt gestructureerd en uitdagend, precies zoals het hoort.” Een ander licht toe: “Je krijgt voldoende ruimte om eigen keuzes te maken, maar er is altijd iemand beschikbaar voor advies als dat nodig is.” Daarnaast merken de referenten op dat de examenbegeleiding goed aansluit bij hun persoonlijke leerdoelen. “De begeleiding helpt je echt om je resultaten te vertalen naar je eigen werk,” zegt een derde. Verder waarderen de deelnemers dat het natraject hen blijvend ondersteunt in hun professionele ontwikkeling. Het traject biedt een goede overgang van leren naar toepassen, met mogelijkheden voor reflectie en verdere verdieping. Een referent voegt toe: “Het natraject helpt mij om het geleerde echt te gaan gebruiken en versterkt daardoor mijn zelfvertrouwen in het werk.”

Organisatie en Administratie

De referenten zijn over het algemeen tevreden over de organisatie en administratie van de opleidingen bij Business School Nederland. De communicatie verloopt bij de meeste van hen soepel, inschrijvingen en plannings zijn duidelijk, en de ondersteuning vanuit het secretariaat wordt gewaardeerd. Twee referenten gaven een neutrale score omdat informatie soms wat later binnenkomt, bijvoorbeeld over de start van een nieuwe module. Dit kan zorgen voor een korte periode van improvisatie, maar wordt over het algemeen als beheersbaar ervaren. De meeste referenten zijn echter positief over de praktische organisatie. Zoals één deelnemer zegt: “Alles loopt gesmeerd, van aanmelding tot rooster, je weet waar je aan toe bent.” Een ander licht toe: “De administratieve kant is overzichtelijk en je krijgt snel antwoord als je iets wilt weten.”

Relatiebeheer

De referenten geven aan dat het relatiebeheer van Business School Nederland goed georganiseerd is en een belangrijke meerwaarde biedt. Alumni blijven betrokken bij de opleiding via een uitgebreid netwerk, met regelmatige activiteiten zoals themabijeenkomsten, masterclasses en netwerkevenementen. “Dit zorgt ervoor dat je na afronding van de opleiding nog steeds in contact blijft met vakgenoten en kennis kunt uitwisselen,” zo vertelt één van de referenten. Daarnaast wordt de nieuwsbrief door een aantal referenten genoemd. Deze houdt oud-deelnemers de hoogte van actuele thema's, nieuwe programma's en interessante bijeenkomsten. Zoals één deelnemer zegt: “De nieuwsbrief zorgt dat je betrokken blijft en altijd op de hoogte bent van relevante evenementen.” Een ander voegt toe: “De alumni-activiteiten zijn ideaal om nieuwe inzichten op te doen en mijn netwerk uit te breiden.” De referenten ervaren het relatiebeheer als toegankelijk en professioneel, met voldoende mogelijkheden om zelf actief deel te nemen of juist passief geïnformeerd te blijven.

Prijs-kwaliteitverhouding

De referenten geven over het algemeen aan dat de opleidingen van Business School Nederland een goede prijs-kwaliteitverhouding hebben. De kwaliteit van het onderwijs, de begeleiding, het lesmateriaal en de praktijkgerichte aanpak worden hoog gewaardeerd, waardoor de kosten door de meeste deelnemers als gerechtvaardigd worden gezien. Veel referenten vinden dat zij waar voor hun geld krijgen, gezien de impact die de opleiding heeft op hun professionele ontwikkeling. Zoals één deelnemer het samenvat: “De kwaliteit van het onderwijs en de persoonlijke begeleiding maakt dat de kosten absoluut in verhouding staan tot wat je leert en bereikt.” Er is echter ook een referent die de prijs aan de hoge kant vindt en daarom een neutrale score heeft gegeven.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden over de opleiding en de samenwerking met Business School Nederland. Zij waarderen de samenhang tussen de verschillende onderdelen van het traject, van voortraject tot natraject, en ervaren dat theorie, praktijk en begeleiding goed op elkaar aansluiten. De combinatie van inhoudelijk sterke modules, deskundige docenten en ondersteunend materiaal draagt bij aan een leerervaring die als waardevol en professioneel wordt ervaren. Daarnaast wordt de interactie met mededeelnemers en docenten positief genoemd; het netwerk en de mogelijkheid om van elkaar te leren wordt als belangrijk onderdeel van de opleiding gezien. De praktische organisatie, communicatie en ondersteuning door de administratie versterken dit beeld. Enkele verbeterpunten komen ook naar voren. Zo merken referenten dat informatie soms later binnenkomt dan gewenst, bijvoorbeeld over nieuwe modules of planning, en dat bepaalde administratieve processen nog efficiënter zouden kunnen verlopen. Daarnaast zien enkele deelnemers ruimte voor verbetering van het lesmateriaal, zij zouden graag zien dat alles dat wordt voorgeschreven ook daadwerkelijk wordt gebruikt. Al met al ervaren de referenten de opleiding en samenwerking als professioneel, goed georganiseerd en leerzaam, met een duidelijke impact op hun persoonlijke en professionele ontwikkeling.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Business School Nederland op 25-03-2026.

Algemeen

Business School Nederland (BSN), opgericht in 1988, is een internationaal georiënteerde business school die zich richt op Action Learning MBA- en managementopleidingen. BSN was de eerste aanbieder van volledig Nederlandstalige MBA-programma's en heeft zich sindsdien ontwikkeld tot een bekende speler binnen executive onderwijs, zowel in Nederland als internationaal. BSN richt zich op managers, professionals en ondernemers die zich verder willen ontwikkelen en hun impact in de praktijk willen vergroten. De kern van het onderwijsconcept is Action Learning: deelnemers werken tijdens de opleiding aan vraagstukken uit hun eigen werkomgeving en passen het geleerde direct toe. Inmiddels beschikt BSN over een internationaal netwerk van partnerinstellingen in onder andere Europa, Afrika en Azië. De opleidingen trekken deelnemers uit verschillende sectoren, zowel profit als non-profit. Wereldwijd hebben inmiddels tienduizenden professionals een opleiding bij BSN gevolgd. Dit Cedeo-onderzoek richt zich op de opleidingen met open inschrijving van BSN. Het gesprek met mevrouw Roborgh en mevrouw Hoksbergen vond plaats in Buren.

Kwaliteit

De kracht van BSN ligt in de duidelijke focus op Action Learning. De opleidingen zijn sterk praktijkgericht, waardoor deelnemers niet alleen nieuwe kennis opdoen, maar deze ook meteen toepassen binnen hun eigen organisatie. Implementeren en reflecteren vormen een vast onderdeel van het leerproces. Deelnemers werken aan concrete vraagstukken en worden gestimuleerd om tot blijvende verbeteringen te komen. Dit zorgt voor een directe link tussen leren en resultaat. De programma's worden verzorgd door ervaren docenten en begeleiders met een stevige achtergrond in de praktijk. Door de kleinschalige opzet is er veel ruimte voor persoonlijke begeleiding en interactie. BSN blijft haar opleidingen door ontwikkelen en speelt daarbij in op actuele thema's en internationale ontwikkelingen. Feedback van deelnemers wordt actief gebruikt om de kwaliteit verder te verbeteren.

Continuïteit

BSN heeft in de afgelopen jaren een stabiele positie opgebouwd binnen de markt voor executive onderwijs. De combinatie van een herkenbare onderwijsmethode, een internationaal netwerk en een brede doelgroep vormt een stevige basis voor de toekomst. De organisatie heeft de ambitie om haar positie verder te versterken en blijft zich richten op het opleiden van professionals die daadwerkelijk verandering binnen organisaties kunnen realiseren. Op basis van de positieve ervaringen van deelnemers, de groei van het netwerk en de voortdurende ontwikkeling van het aanbod, zijn de verwachtingen voor de continuïteit van BSN positief.

Bedrijfsgerichtheid

BSN werkt sterk vanuit de praktijk en sluit goed aan op de behoeften van organisaties. De opleidingen zijn gericht op het realiseren van concrete verbeteringen in de werkomgeving van de deelnemer. De organisatie onderhoudt langdurige relaties met klanten en alumni, en trekt daarnaast nieuwe deelnemers aan via onder andere mond-tot-mondreclame en online zichtbaarheid. De deskundigheid van docenten, de praktische toepasbaarheid en de kleinschaligheid van de programma's worden door deelnemers als sterke punten ervaren. Voorafgaand aan de opleiding vindt een intake plaats om leerdoelen en verwachtingen helder te krijgen. Tijdens en na het traject is er aandacht voor evaluatie en het borgen van resultaten. BSN communiceert actief via onder meer LinkedIn en nieuwsbrieven, waarin zij ontwikkelingen en inzichten deelt. De klantgerichte en toegankelijke werkwijze draagt bij aan duurzame samenwerkingen en een sterke positie in de markt.

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