

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Stimulansz

19-03-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Stimulansz 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				100%	
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal			20%	70%	10%
Accommodatie②					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer			20%	80%	
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

- ② Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerkonderzoeken

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek worden enkele maatwerktrainingen van Stichting Stimulansz besproken. Voor het onderzoek zijn tien referenten geïnterviewd. De meeste van hen werken al langere tijd samen met deze organisatie en hebben al eerder trainingen laten verzorgen of daaraan deelgenomen. Daardoor konden zij het voortraject ook vergelijken met eerdere trajecten. Volgens de referenten beschikt Stimulansz over ruime kennis en ervaring binnen het sociaal domein. Uit de gesprekken komt naar voren dat in de voorbereiding veel aandacht wordt besteed aan het gesprek met de opdrachtgever. Referenten geven aan dat er in het voorgesprek ruimte is om wensen, leerdoelen en de context van de organisatie te bespreken. Eén van hen verwoordde het als volgt: "In het voorgesprek werd echt de tijd genomen om te begrijpen waar wij in de praktijk tegenaan lopen." Daarnaast wordt het gewaardeerd dat trainingen kunnen worden afgestemd op concrete werksituaties. Het inbrengen van eigen casuïstiek behoort vaak tot de mogelijkheden. Hoewel de organisatie vooral bekendstaat om de omgekeerde toets, geven verschillende referenten aan dat ook andere trainingen als relevant worden ervaren. Zoals één van hen opmerkte: "Ze staan bekend om de omgekeerde toets, maar ze bieden eigenlijk veel meer interessante trainingen dan alleen dat."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma dat Stichting Stimulansz ontwikkelt voor opdrachtgevers kenmerkt zich volgens de referenten door een sterke praktijkgerichtheid en maatwerk. De trajecten worden in nauwe afstemming met de opdrachtgever vormgegeven, zodat zij zo goed mogelijk aansluiten bij de dagelijkse werkzaamheden van professionals binnen het sociaal domein. Daarbij staat het versterken van kennis én vaardigheden centraal, met als doel duurzame verbetering van de dienstverlening. Zoals een opdrachtgever aangeeft: “De trainingen sluiten goed aan op onze praktijk en zijn direct toepasbaar.” De combinatie van inhoudelijke expertise en didactische kwaliteit zorgt ervoor dat complexe vraagstukken toegankelijk worden gemaakt. Daarnaast wordt de samenwerking als flexibel en betrokken ervaren, waarbij ruimte is voor tussentijdse afstemming en eventuele bijstelling. De offerte wordt binnen een redelijke termijn ontvangen en referenten noemen deze “helder” en “overzichtelijk”. Een deelnemer zegt tenslotte nog over dit onderwerp: “Er wordt echt meegedacht over wat wij nodig hebben in de praktijk”.

Uitvoering

De uitvoering van trainingen door Stichting Stimulansz wordt door deelnemers overwegend als professioneel, interactief en praktijkgericht ervaren. De bijeenkomsten zijn afwisselend opgebouwd, met een combinatie van theorie, oefenen en gezamenlijke reflectie, waardoor deelnemers actief betrokken blijven en de vertaalslag naar hun eigen werksituatie goed kunnen maken. Er wordt gewerkt met herkenbare casuïstiek, waardoor de leerstof direct relevant is voor de dagelijkse praktijk. Zoals een deelnemer aangeeft: “De afwisseling in het programma werkte heel fijn, ik bleef daardoor goed geconcentreerd.” Daarnaast wordt de opzet als helder en gestructureerd ervaren, met voldoende ruimte voor vragen en uitwisseling van ervaringen. Dit draagt bij aan een prettig leerklimaat waarin deelnemers zich uitgenodigd voelen om actief bij te dragen. Een andere deelnemer verwoordt dit als volgt: “Er was genoeg tijd om dingen met elkaar te bespreken, dat maakte het veel waardevoller.” Tot slot wordt ook de flexibiliteit tijdens de uitvoering gewaardeerd. Er is ruimte om in te spelen op actuele vragen en situaties uit de praktijk, zonder het doel van de bijeenkomst uit het oog te verliezen. Zoals een deelnemer opmerkt: “We konden eigen voorbeelden inbrengen en daar echt samen op doorpakken.”

Opleiders

De trainers van Stimulansz worden door deelnemers en opdrachtgevers ervaren als deskundig, betrokken en goed bekend met de praktijk. Ze hebben actuele kennis van het sociaal domein en weten die op een duidelijke en toegankelijke manier over te brengen. Wat deelnemers vooral waarderen, is dat de trainingen goed aansluiten bij hun niveau en leerbehoefte. Zoals een deelnemer aangeeft: “Er werd goed aangevoeld waar wij zaten, daardoor sloot het echt aan.” Ook de manier van begeleiden wordt als prettig en toegankelijk ervaren. Er is ruimte voor opmerkingen, waardoor de sfeer veilig en ontspannen voelt. Een andere deelnemer verwoordt dit als volgt: “Het voelde heel laagdrempelig om vragen te stellen, dat maakte het leren een stuk fijner.” Daarnaast wordt de voorbereiding en betrokkenheid van de trainers positief benoemd. Zij zorgen snel voor een goede leeromgeving waarin deelnemers zich serieus genomen voelen. Zoals een opdrachtgever aangeeft: “Je merkt dat ze weten waar ze het over hebben en zich echt hebben verdiept in onze situatie.” Door deze combinatie van kennis, aansluiting en betrokkenheid zijn opdrachtgevers en deelnemers (zeer) tevreden over de trainers.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat Stichting Stimulansz inzet en uitreikt tijdens de trainingen wordt door de meeste referenten als duidelijk, praktisch en goed toepasbaar ervaren. De documenten sluiten goed aan op de inhoud van de bijeenkomsten en bieden overzichtelijke handvatten die deelnemers in hun eigen werk kunnen gebruiken. Zoals een deelnemer aangeeft: “De materialen waren duidelijk en hielpen me om het geleerde goed vast te houden.” Een andere deelnemer vult aan: “Ik gebruik de hand-outs nog regelmatig in mijn werk, dat zegt eigenlijk genoeg.” Tegelijkertijd gaf 20 procent van de referenten een neutrale beoordeling. Deze deelnemers gaven aan dat het materiaal soms iets te summier was of dat ze liever meer achtergrondinformatie hadden gezien. Anderen merkten op dat de voorbeelden niet altijd volledig aansloten bij hun specifieke werksituatie. Over het geheel genomen zijn referenten echter tevreden: het materiaal wordt gezien als ondersteunend en nuttig voor het toepassen van de training in de praktijk.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

Het natraject bij de maatwerktrajecten van Stichting Stimulansz wordt door referenten als prettig en ondersteunend ervaren. Na afloop van de training is er aandacht voor het verder toepassen van de nieuwe werkwijzen in de praktijk, zodat binnen de organisatie op dezelfde manier wordt gewerkt en dezelfde methodieken worden gebruikt. Dit zorgt voor meer duidelijkheid en herkenbaarheid in het werk. De trainingen helpen organisaties om afspraken concreet te maken en deze ook echt vast te leggen. Zoals een deelnemer aangeeft: "We hebben onze manier van werken nu echt beter vastgezet." Een andere deelnemer zegt: "Het heeft ons geholpen om stappen te zetten in hoe we het in de praktijk willen doen." Ook de nazorg wordt positief beoordeeld. Er is ruimte om vragen te stellen of nog even te overleggen na afloop van het traject. Een referent vertelt: "Het was fijn dat we na de training nog konden terugkomen met vragen." Over zowel het effect van de training als de begeleiding daarna zijn referenten tevreden.

Organisatie en Administratie

Bij Stimulansz loopt alles rondom de trainingen op rolletjes: van inschrijving tot planning en communicatie voelt het meteen goed georganiseerd en overzichtelijk aan. De praktische afhandeling van zaken zoals data, locaties en materialen verloopt efficiënt en duidelijk, waardoor deelnemers zich meteen gesteund voelen. Zoals een referent aangeeft: "Alles werd duidelijk op tijd doorgegeven, ik hoefde nergens over te stressen." Ook de administratieve opvolging krijgt veel waardering. Vragen worden snel en adequaat beantwoord, en wijzigingen of speciale verzoeken worden direct meegenomen. Een opdrachtgever vult aan: "Het contact over afspraken en planning was altijd snel en duidelijk, dat geeft veel rust." Al met al ervaren referenten de organisatie en administratie van Stimulansz als professioneel, soepel en betrouwbaar. De duidelijke processen, snelle communicatie en het oog voor praktische details maken dat men zich volledig kan concentreren op de inhoud van de training, waardoor het hele traject als prettig en goed verzorgd wordt ervaren.

Relatiebeheer

Het contact met Stimulansz wordt door veel opdrachtgevers omschreven als prettig en vanzelfsprekend. Men merkt op dat er makkelijk geschakeld kan worden en dat vragen zonder omwegen worden opgepakt. Dat geeft vertrouwen en zorgt ervoor dat de samenwerking soepel verloopt. Zoals een referent het verwoordt: "Als we iets wilden bespreken, werd dat gewoon snel geregeld." Een andere deelnemer zegt: "Het voelt persoonlijk en je hebt niet het idee dat je een nummer bent." Twee referenten gaven een neutrale beoordeling voor het relatiebeheer. In hun toelichting gaven zij aan dat dit vooral kwam doordat er weinig extra contactmomenten nodig waren buiten de vaste afspraken. Het contact verliep volgens hen prima, maar was beperkt van omvang, waardoor zij geen uitgesproken oordeel gaven. Over het geheel genomen zijn referenten tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. De combinatie van bereikbaarheid, korte lijnen en een toegankelijke houding maakt dat de samenwerking als prettig en professioneel wordt ervaren.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de referenten unaniem positief. Iedereen vindt dat ze krijgen waar ze voor betaald hebben; de trainingen zijn inhoudelijk sterk, praktisch toepasbaar en goed georganiseerd. Zoals een opdrachtgever zegt: "Je betaalt er wat voor, maar je krijgt er echt kwaliteit voor terug." Een deelnemer vult aan: "Het voelt helemaal in balans: wat je betaalt staat in verhouding tot wat je krijgt." Referenten geven ook aan dat de trainingen concreet bijdragen aan hoe ze in de praktijk werken en hoe de organisatie werkt volgens dezelfde methodieken. Daardoor wordt de prijs niet alleen beoordeeld op het bedrag, maar vooral op wat het oplevert. Over het geheel zijn opdrachtgevers dan ook tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding en vinden ze dat het geld goed besteed is.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alles overziend zijn de referenten (zeer) tevreden over de opleidingen en de samenwerking met Stichting Stimulansz. De organisatie wordt gewaardeerd om haar inhoudelijke deskundigheid, de praktijkgerichte aanpak en de zorgvuldige afstemming in zowel voorbereiding als uitvoering. Ook de duidelijke communicatie, professionele organisatie en het goed verzorgde natraject dragen bij aan een positief totaalbeeld. De trainingen sluiten goed aan bij de praktijk van opdrachtgevers en leveren volgens hen aantoonbare meerwaarde op in het werken met gezamenlijke methodieken en eenduidige werkwijzen. Verbeterpunten worden nauwelijks genoemd; waar dit wel het geval is, gaat het met name om wensen rondom verdere verdieping of uitgebreidere ondersteunende materialen. Deze punten doen echter geen afbreuk aan de algemene tevredenheid. De samenwerking wordt als betrouwbaar, inhoudelijk sterk en prettig ervaren, wat maakt dat referenten Stimulansz zonder uitzondering aanbevelen voor toekomstige trajecten. Ook blijven zij zelf ook in de toekomst graag gebruik maken van de diensten van Stichting Stimulansz.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal			20%	80%	
Accommodatie			20%	70%	10%
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer②			20%	50%	
Prijs-kwaliteitverhouding③				50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier een mening over
- ③ Niet iedereen heeft zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal open trainingen van Stichting Stimulansz hebben tien referenten meegewerkt. Het voortraject bij de open inschrijvingen van Stichting Stimulansz wordt door deze referenten als prettig en zorgvuldig ervaren. Veel deelnemers komen via hun werk met Stimulansz in aanraking en schrijven zich vervolgens in voor een training. Een deel van hen had al eerder een training gevolgd, wat het vertrouwen in de aanpak vergrootte. Het inschrijven zelf verloopt volgens de meesten gewoon makkelijk. Het is duidelijk waar je je kunt aanmelden en wat je moet doen. Daarna volgt snel een bevestiging met alle praktische zaken op een rij, zoals datum, locatie en wat je ongeveer kunt verwachten. Zoals één van de referenten het zei: "Ik had meteen alles binnen, dus ik wist gelijk waar ik aan toe was." Ook in de periode daarna blijft de communicatie helder en prettig. Deelnemers krijgen op tijd extra informatie en weten goed hoe ze zich kunnen voorbereiden. Daardoor voelt het allemaal overzichtelijk en zonder gedoe. Een andere referent gaf aan: "Fijn dat alles gewoon duidelijk wordt toegestuurd, zonder dat je er zelf achteraan hoeft."

Opleidingsprogramma

Volgens de referenten is het opleidingsprogramma van Stichting Stimulansz vooraf al goed inzichtelijk. Wie zich oriënteert, kan op de website veel informatie vinden over de inhoud, opbouw en doelgroep van de trainingen. Ook zijn er brochures beschikbaar die een duidelijk beeld geven van wat je kunt verwachten. Die transparantie wordt gewaardeerd, omdat het helpt om een bewuste keuze te maken. Eén van de referenten gaf aan: “Ik kon online al precies zien of het aansloot bij wat ik zocht.” Daarnaast wordt benadrukt dat Stimulansz goed bereikbaar is voor vragen. Als iets niet helemaal duidelijk is, kunnen geïnteresseerden eenvoudig contact opnemen en krijgen ze snel een helder antwoord. Dat persoonlijke contact maakt het volgens de referenten net wat laagdrempeliger. Zoals iemand het verwoordde: “Als je nog twijfelt, kun je gewoon even bellen en dan wordt er echt met je meegedacht.”

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen van Stichting Stimulansz wordt door alle referenten positief beoordeeld. Dertig procent is hier zelfs zeer tevreden. De bijeenkomsten hebben een duidelijke opbouw, maar voelen nergens strak of schools aan. Door de afwisseling in werkvormen blijft het tempo prettig en is het makkelijk om de aandacht erbij te houden. Deelnemers geven aan dat ze echt worden meegenomen in het programma. Er wordt regelmatig in kleinere groepjes gewerkt en er is genoeg ruimte om samen dingen te bespreken. De samenstelling van de groep helpt daarbij: veel deelnemers herkennen elkaars praktijk, waardoor gesprekken snel op gang komen. Zoals één van hen het verwoordde: “Je zit met mensen die hetzelfde soort werk doen, dus je snapt elkaar meteen.” Ook de manier waarop de stof wordt gebracht, wordt als toegankelijk ervaren. Het is duidelijk, zonder dat het te simpel wordt, en er is altijd ruimte om iets te vragen of verder uit te diepen. Dat maakt het makkelijker om actief mee te doen. Een deelnemer zei hierover: “Het is gewoon lekker interactief, je blijft er vanzelf bij.” Tot slot waarderen referenten dat er ruimte is om in te spelen op wat er in de groep gebeurt. Daardoor sluit het goed aan bij wat er op dat moment leeft. Zoals iemand aangaf: “Als er iets speelt, wordt daar gewoon even op ingegaan.”

Opleiders

Volgens de referenten zijn de trainers van Stichting Stimulansz van duidelijke meerwaarde tijdens de uitvoering van de trainingen. Of er nu één trainer voor de groep staat of twee, dit wordt in beide gevallen als passend ervaren. Bij inzet van twee trainers wordt de extra afwisseling als prettig gezien, terwijl één trainer juist kan zorgen voor een meer rustige en overzichtelijke setting. Referenten geven aan dat trainers goed aansluiten bij de groep en oog hebben voor verschillen in niveau en tempo. Zij spelen hier flexibel op in, waardoor deelnemers goed kunnen blijven volgen. Eén van de referenten gaf aan: “Er wordt goed gekeken naar wat de groep nodig heeft, dat merk je gewoon.” Daarnaast wordt de benadering van de trainers als toegankelijk en prettig omschreven. Er is ruimte voor interactie en deelnemers voelen zich vrij om vragen te stellen of iets in te brengen. Dit draagt bij aan een open leeromgeving. Zoals een referent het verwoordde: “De sfeer is ontspannen, waardoor je makkelijk meedoet.” Tot slot waarderen referenten dat trainers inspelen op signalen uit de groep en waar nodig accenten verleggen. Hierdoor blijft de training goed aansluiten bij de praktijk van de deelnemers.

Trainingsmateriaal

Over het materiaal dat tijdens de trainingen wordt verstrekt, zijn de meeste referenten tevreden. Zij geven aan dat het goed aansluit bij wat er tijdens de bijeenkomsten wordt behandeld en handig is om later nog eens terug te pakken. Het wordt vooral gezien als iets praktisch voor erbij, dat helpt om het geleerde vast te houden. Zoals één van de referenten het zei: “Handig dat je nog iets hebt om later even door te bladeren.” Twee referenten zijn wat neutraler. Zij vinden het materiaal op zich duidelijk, maar missen soms wat extra diepgang of uitgebreidere toelichting. Voor hen voegt het minder toe en blijft het meer een ondersteuning dan echt een belangrijk onderdeel. Eén van hen gaf aan: “Het was oké, maar ik had er zelf niet zo heel veel aan.” Alles bij elkaar past het materiaal volgens de referenten goed bij de trainingen. Het sluit aan op de inhoud en biedt net wat extra houvast, zonder dat het te veel of te uitgebreid wordt.

Accommodatie

De meeste referenten zijn positief over de accommodatie waar de trainingen plaatsvinden. Ze vinden de locatie netjes, modern en goed onderhouden. De ruimtes zijn prettig ingericht en bieden voldoende comfort om in alle rust te werken. Ook de uitstraling wordt gewaardeerd; het ziet er verzorgd en professioneel uit. Eén van de referenten zei hierover: "Het zag er gewoon goed uit en alles was netjes geregeld." Twee referenten geven een neutrale beoordeling. Hun oordeel heeft vooral te maken met de bereikbaarheid met de auto. Zij vonden het lastig om in de directe omgeving te parkeren, wat voor enige praktische hinder zorgde. Verder hadden zij geen opmerkingen over de ruimte zelf. Zoals één van hen toelichtte: "De locatie was verder prima, maar het parkeren was wel wat gedoe."

Natraject

Het natraject bij de open inschrijvingen van Stimulansz wordt door deelnemers als positief ervaren. Na afloop van een training of bijeenkomst ontvangen deelnemers doorgaans een certificaat of een bewijs van deelname, wat bijdraagt aan de waardering en erkenning van hun inzet. Ook wordt deelnemers gevraagd een evaluatie in te vullen, zodat hun ervaringen kunnen worden meegenomen. In het natraject is daarnaast aandacht voor de doorwerking van de training in de praktijk. Deelnemers krijgen handvatten aangereikt om het geleerde toe te passen in hun eigen werkomgeving, waardoor de impact van de training wordt vergroot. Zoals een deelnemer het verwoordde, helpt het natraject om "de vertaalslag van theorie naar dagelijkse praktijk echt te maken". Dit draagt bij aan duurzame ontwikkeling van kennis en vaardigheden.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van Stimulansz zijn alle referenten tevreden. Zij geven aan dat aanmeldingen, bevestigingen en verdere afstemming duidelijk en netjes verlopen. De informatie komt op tijd en is helder, waardoor deelnemers precies weten waar ze aan toe zijn. Ook het contact met de organisatie wordt als prettig ervaren. Vragen worden snel beantwoord en eventuele aanpassingen worden zorgvuldig opgepakt. Eén van de referenten zei: "Als je iets wilt weten, krijg je vlot antwoord." Daarnaast wordt de administratieve afhandeling als overzichtelijk genoemd. Afspraken worden nagekomen en de communicatie is helder, zowel vooraf als tijdens het traject. Zoals een andere referent aangaf: "Alles klopt gewoon en wordt goed opgevolgd." Tot slot ervaren referenten dat de samenwerking op dit vlak soepel verloopt. Een derde referent verwoordde het zo: "Het is gewoon goed geregeld, daar kun je op rekenen."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer van Stimulansz wordt door de meeste referenten positief beoordeeld. Zij geven aan dat het contact duidelijk en laagdrempelig is. Wanneer er vragen zijn of iets afgestemd moet worden, weten zij goed waar ze terecht kunnen en wordt er vlot gereageerd. Dat maakt het makkelijk om samen te werken. Eén van de referenten zei: "Als er iets speelt, is het zo geregeld." Daarnaast wordt het gewaardeerd dat afspraken worden nagekomen en dat de communicatie helder is. Referenten ervaren dat er aandacht is, zonder dat het formeel of afstandelijk aanvoelt. Een andere referent gaf aan: "Het contact verloopt gewoon prettig en overzichtelijk." Twee referenten geven een neutrale score. Zij geven aan dat er na afloop van de trainingen weinig contactmomenten waren. Daardoor hebben zij hun beoordeling vooral gebaseerd op het beperkte contact dat er is geweest. Over dat contact zijn zij niet ontevreden, maar ze hadden simpelweg te weinig ervaring om er een duidelijke mening over te geven.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding kunnen niet alle referenten iets zeggen, omdat zij geen goed zicht hebben op de exacte kosten. Daarom geven zij hier ook geen oordeel over. De referenten die wél inzicht hebben in de prijs, zijn daar positief over. Zij vinden dat het bedrag past bij wat er wordt geboden. De trainingen worden als zorgvuldig en inhoudelijk sterk ervaren, waardoor het geheel in verhouding voelt. Eén van hen zei: "Wat ons betreft klopt het gewoon met wat je ervoor terugkrijgt." Een andere referent gaf aan: "Ik ben tevreden, het is een prima prijs." Alles bij elkaar genomen zijn de referenten die een mening hebben tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij kijken daarbij vooral naar het totaalplaatje en de waarde die de training oplevert.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Samenvattend zijn de referenten duidelijk positief over de trainingen van Stimulansz en de samenwerking daaromheen. Ze vinden het traject goed verlopen en ervaren dat afspraken worden nagekomen en dat alles overzichtelijk is geregeld. De trainingen zelf worden gezien als bruikbaar en goed toepasbaar in de praktijk, wat voor hen het belangrijkste is. Wat beter kan, zit volgens een paar referenten vooral in kleine dingen. Soms zou er nog wat extra toelichting of verdieping welkom zijn, of iets meer aandacht voor specifieke wensen binnen een groep. Ook blijft de bereikbaarheid met de auto voor sommige deelnemers een praktisch aandachtspunt. Dat neemt niet weg dat de algemene indruk goed is. De referenten geven aan tevreden te zijn over hoe alles is verlopen en zien geen knelpunten. De samenwerking wordt als prettig en soepel omschreven en er is vertrouwen om in de toekomst opnieuw trainingen bij Stimulansz te volgen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Stichting Stimulansz op 19-03-2026.

Algemeen

Stimulansz is een toonaangevende kennis- en adviespartner binnen het sociaal domein. De organisatie werkt voor een brede groep opdrachtgevers, waaronder ministeries, gemeenten, wijkteams, onderwijsinstellingen, cliëntenraden, vakbonden en sociaaljuridische dienstverleners. Inmiddels maakt een groot deel van de Nederlandse gemeenten gebruik van de expertise van Stimulansz. Met een sterke focus op kennis, vakmanschap en innovatie versterkt Stimulansz de uitvoeringskracht binnen het sociaal domein. De organisatie vertaalt complexe wet- en regelgeving naar de dagelijkse praktijk en ondersteunt professionals zoals beleidsmedewerkers en uitvoerders met advies, trainingen en praktische tools. Het trainingsaanbod bestrijkt onder meer de Wmo, Jeugdwet, Participatiewet, schuldhulpverlening, inburgering en kwaliteits- en beleidsvraagstukken. Daarnaast is integraal werken binnen het sociaal domein en het gedachtegoed van 'omgekeerd werken' een belangrijk speerpunt. In de afgelopen jaren heeft Stimulansz actief bijgedragen aan de transformatie binnen gemeenten, waarbij de regie en eigen kracht van inwoners centraal zijn komen te staan. Het uitgevoerde Cedeo-onderzoek heeft zowel betrekking op maatwerktrainingen als op het open trainingsaanbod. Het gesprek met meneer Bouw en meneer Simons vond plaats op het kantoor van Stimulansz in Utrecht.

Kwaliteit

Stimulansz bestaat uit een team van circa zestig professionals, waaronder een vaste kern van trainers en adviseurs die ook trainingen verzorgen. Alle trainers worden zorgvuldig geselecteerd en voldoen aan hoge kwaliteitseisen, zowel op inhoudelijk als didactisch vlak. Van trainers wordt verwacht dat zij niet alleen deskundig zijn, maar ook samenwerking stimuleren en flexibel inspelen op actuele ontwikkelingen binnen het sociaal domein. Nieuwe trainers doorlopen een uitgebreid inwerkprogramma, waarin het interne train-de-trainerprogramma via de Stimulansz Academie een vast onderdeel vormt. Daarnaast leren zij continu van elkaar door het bijwonen van trainingen van collega's. Stimulansz werkt regelmatig met gastsprekers: externe specialisten die actief zijn in het werkveld en daardoor een sterke koppeling maken met de praktijk. Om kennisdeling te bevorderen worden meerdere keren per jaar bijeenkomsten georganiseerd voor trainers en gasttrainers, waarin actuele ontwikkelingen centraal staan. De organisatie bewaakt en ontwikkelt de kwaliteit van haar dienstverlening continu. Opleidingsadviseurs overleggen frequent over inhoudelijke en didactische ontwikkelingen. Daarbij is nadrukkelijk aandacht voor innovatie en voor de borging van het geleerde binnen organisaties van opdrachtgevers. Stimulansz werkt nauw samen met landelijke partners zoals Divosa, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), SAM, het VNG Kenniscentrum Handhaving en Naleving en het Nibud.

Continuïteit

Het sociaal domein is voortdurend in beweging. Gemeenten ontwikkelen hun dienstverlening steeds verder richting een aanpak waarin de behoeften van inwoners centraal staan. Stimulansz sluit hierop aan met een actueel en praktijkgericht trainingsaanbod. Ook is er steeds meer sprake van een brede aanpak door het aangaan van langdurige samenwerkingen. In de trainingen wordt nadrukkelijk ruimte geboden voor het inbrengen van eigen casuïstiek, waardoor deelnemers de vertaalslag kunnen maken naar hun dagelijkse praktijk. Naast kennisoverdracht ligt de nadruk op het ontwikkelen van vaardigheden die nodig zijn voor effectieve uitvoering. Opdrachtgevers ervaren Stimulansz als een betrouwbare en betrokken partner die bijdraagt aan integrale dienstverlening. Op basis van de positieve uitkomsten van het Cedeo-onderzoek en de verkregen informatie wordt verwacht dat de continuïteit van Stimulansz ook in de komende periode solide is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Stimulansz onderhoudt actief contact met haar klanten en investeert in duurzame relaties. Zo biedt de organisatie een uitgebreide online kennisbank met actuele juridische en praktische informatie voor professionals in het sociaal domein. Daarnaast is Stimulansz zichtbaar en toegankelijk via diverse online kanalen. Veel opdrachtgevers zijn al langere tijd bekend met de dienstverlening van Stimulansz en kiezen bewust opnieuw voor samenwerking. De combinatie van deskundige trainers, praktijkgerichte aanpak, goede organisatie en heldere communicatie draagt bij aan een hoge klanttevredenheid. Het nakomen van afspraken en de prettige samenwerking vormen voor veel klanten de basis voor een langdurige en bestendige relatie met Stimulansz.

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