

Klanttevredenheidsonderzoek

FranklinCovey Benelux

23-04-2026



INHOUDSOPGAVE

PROFIEL VAN FRANKLINCOVEY BENELUX	2
SAMENVATTING	2
STERKE PUNTEN - CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
AANDACHTSPUNTEN - CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	4
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK – CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	5
SCORES	5
TOELICHTING OP SCORES	6
VOORTRAJECT	6
OPLEIDINGSPROGRAMMA	8
UITVOERING	10
OPLEIDERS	12
TRAININGSMATERIAAL	13
ACCOMMODATIE	15
NATRAJECT	16
ORGANISATIE EN ADMINISTRATIE	18
RELATIEBEHEER	19
PRIJS-KWALITEITVERHOUDING	20
TEVREDENHEID OPLEIDING / SAMENWERKING TOTAAL	21
TRENDS IN MAATWERK BEDRIJFSOPLEIDINGEN	22
CEDEO-ERKENNING	23
ACHTERGROND	23
CRITERIA	23
METHODE	23
PROCEDURE	24
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	25

Profiel van FranklinCovey Benelux



FranklinCovey
Benelux

FranklinCovey Benelux is een advies- en trainingsorganisatie die zich richt op het verbeteren van leiderschap, effectiviteit en organisatieprestaties. Als

onderdeel van het wereldwijde FranklinCovey-netwerk ondersteunen zij organisaties bij het ontwikkelen van sterke leiders, betrokken teams en een resultaatgerichte cultuur. Hun aanpak combineert bewezen principes met praktische tools en trainingen, gericht op blijvende gedragsverandering. Ze werken voor zowel profit- als non-profitorganisaties in uiteenlopende sectoren. Door te focussen op zowel individuele als organisatorische groei helpt FranklinCovey Benelux klanten om strategische doelen te realiseren en duurzame impact te creëren.

Samenvatting

De resultaten tonen aan dat FranklinCovey door klanten wordt ervaren als een kwalitatief sterke en professionele trainingspartner met een hoge mate van tevredenheid. In het voortraject waarderen referenten vooral de samenwerking en de mogelijkheid om gestandaardiseerde programma's aan te passen aan hun specifieke behoeften. Dit zorgt voor een gevoel van maatwerk, al wordt de flexibiliteit bij afwijkende wensen soms als beperkt ervaren.

Het opleidingsprogramma wordt als duidelijk, transparant en aanpasbaar beoordeeld. Offertes zijn overzichtelijk en er is ruimte voor wijzigingen, hoewel het verwachtingsmanagement in enkele gevallen beter kan. De uitvoering van de trainingen wordt positief ervaren door de sterke combinatie van theorie en praktijk en de toepasbaarheid in de werkomgeving. Wel kan de gestandaardiseerde opzet soms ten koste gaan van flexibiliteit en aansluiting op groepsdynamiek.

De trainers worden gezien als deskundig, betrokken en professioneel. Zij sluiten goed aan bij de organisatie en dragen bij aan een veilige leeromgeving. Het trainingsmateriaal is compleet en verzorgd, maar wordt ook als vrij standaard ervaren en sluit niet altijd optimaal aan bij de Nederlandse context. Het gebruik van de online leeromgeving blijft in de praktijk beperkt, mede door de verplichte afname en bijbehorende kosten.

Over het natraject, de organisatie en het relatiebeheer zijn referenten zeer positief, vooral vanwege de proactieve houding en openheid voor feedback. De prijs-kwaliteitverhouding wordt als goed beschouwd, ondanks relatief hoge kosten. In totaal wordt FranklinCovey gezien als een professionele en kwalitatief sterke partner met aantoonbare impact.

Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Sterke inhoudelijke basis en praktische toepasbaarheid:

De combinatie van theorie en praktijk wordt als krachtig ervaren en helpt bij acceptatie en toepassing in de praktijk.

“

“Het komt heel wetenschappelijk over, dat is prettig.”

Professionele en betrokken trainers:

Trainers worden ervaren als deskundig, goed voorbereid en betrokken. Zij weten een sterke balans te vinden tussen persoonlijke betrokkenheid en professionele distantie, waardoor zij op een effectieve en veilige manier gevoelige onderwerpen bespreekbaar maken.

“

“De trainers durven dingen bespreekbaar te maken en zijn erg deskundig. Ze bewaken goed de grens tussen een fijne betrokkenheid en een professionele afstand.”

Sterke impact van trainingen:

Trainingen leveren concrete en duurzame resultaten op in de praktijk.

“

“De training geeft ons praktische handvatten die ik ook nog steeds gebruik.”

Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Beperkte flexibiliteit bij afwijkende wensen:

Afwijken van standaardprogramma's kan in eerste instantie moeizaam verlopen.

“

“Zodra wij wat andere behoeftes hebben, is het lastig om daar een oplossing voor te vinden.”

Kosten en gebruik online leeromgeving:

De online leeromgeving wordt in de praktijk beperkt gebruikt en de verplichte afname ervan wordt als kostbaar ervaren. Daarnaast wordt het trainingsmateriaal door sommige deelnemers als standaard en weinig toegespitst op de eigen organisatie ervaren. Er is behoefte aan meer flexibiliteit en modernere, digitale toepassingen.

“

“Het concept van FranklinCovey is dat je voor een jaar ook verplicht de online omgeving af moet nemen. Dit is best een forse kostenpost en niet elke deelnemer gebruikt dit. Het zou fijn zijn als het aanschaffen van de online omgeving facultatief is.”

Verwachtingsmanagement bij trainingsinhoud:

Een referent had andere verwachtingen bij het programma van de training op basis van de titel.

“

“Voor het grootste gedeelte wekte het programma de juiste verwachtingen. Bij één training hadden we op basis van de titel iets anders verwacht. Bij het inkopen hadden we niet door dat het de 7 habits zouden zijn. We zijn blij met de inhoud van de training, maar we zijn in het begin een beetje op het verkeerde been gezet.”

Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Hiervan zijn 10 opdrachtgevers die Cedeo Maatwerk opleidingen hebben ingekocht van FranklinCovey en 8 deelnemers. In de onderstaande scoretabel staan de percentages bij de verschillende rubrieken op een schaal van 1-5 van 'Zeet ontevreden' tot 'Zeet tevreden' of bij 'Geen score'.

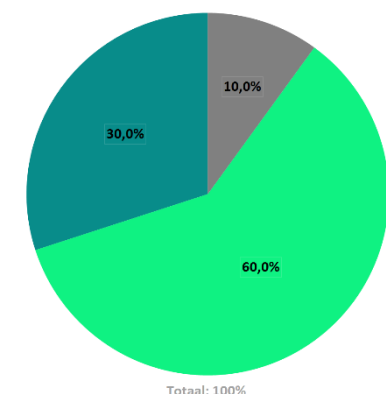
Scores

	Zeet ontevreden	Onteveden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeet tevreden	Geen score
Score	1	2	3	4	5	
Voortraject			10%	60%	30%	
Opleidingsprogramma				40%	50%	10%
Uitvoering				30%	60%	10%
Opleiders				50%	40%	10%
Trainingsmateriaal			20%	50%	30%	
Accommodatie				10%	10%	80%
Natraject				40%	30%	30%
Organisatie en Administratie				30%	70%	
Relatiebeheer				10%	90%	
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	70%		10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%	

Toelichting op scores

Voortraject

Aan dit onderzoek hebben tien referenten hun medewerking verleend. Negen referenten beoordelen het voortraject als “tevreden” tot “zeer tevreden”. Eén referent is noch tevreden noch ontevreden.



Samenwerking en maatwerk

FranklinCovey werkt in de basis met gestandaardiseerde trainingen, die waar mogelijk worden aangepast aan de wensen van de opdrachtgever. De meerderheid van de referenten is positief over de samenwerking in het voortraject en de mate waarin ruimte wordt geboden voor maatwerk. Zij ervaren dat hun behoeften serieus worden genomen en vertaald worden naar een passende invulling van het programma. Dit blijkt onder meer uit de volgende reacties:

“De samenwerking verloopt fijn. FranklinCovey biedt standaard opleidingstrajecten, maar er is wel degelijk maatwerk mogelijk. Ik heb het gevoel dat ze naar me luisteren en niet via een omweg alsnog bij hun standaardtrajecten terecht komen”

“Wij hebben aangegeven wat wij willen als leiderschapstraject. FranklinCovey heeft gekeken naar onze strategie en daar hebben zij hun visie aan gehangen, zodat het paste bij wat wij zochten”

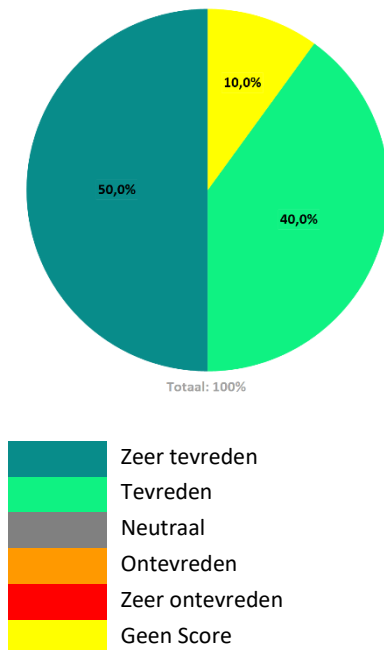
“Wij hebben van tevoren aan FranklinCovey aangegeven waar we naar opzoek zijn. Zij hebben toen verschillende modules samengevoegd voor één training. Dit voelde daardoor erg op maat voor ons gemaakt. Het was een hele fijne samenwerking.”

Flexibiliteit bij afwijkende wensen

Eén referent geeft aan dat de flexibiliteit bij afwijkende of aanvullende wensen beperkt is. Hoewel FranklinCovey meedenkt, wordt het aanpassen van standaardprogramma's in eerste instantie als moeizaam ervaren:

“FranklinCovey verkoopt het liefste standaard programma's. Zodra wij wat andere behoeftes hebben, is het lastig om daar een oplossing voor te vinden. Ze denken wel gelijk met ons mee, maar de flexibiliteit verliep in eerste instantie wat moeizaam.”

Opleidingsprogramma



Eén referent is niet betrokken geweest bij het opleidingsprogramma en heeft om die reden geen oordeel gegeven. De overige negen referenten beoordelen het opleidingsprogramma als “tevreden” tot “zeer tevreden”.

Transparantie en flexibiliteit

Referenten zijn positief over de helderheid en transparantie van de offertes. Daarnaast wordt de ruimte om aanpassingen door te voeren, zowel voorafgaand aan als tijdens het traject, als een duidelijke meerwaarde ervaren. Ook bij internationale trajecten wordt de organisatie als zorgvuldig en consistent beoordeeld. Dit blijkt onder meer uit de volgende reacties: “De offerte was duidelijk. Er is altijd ruimte om vervolgens nog wat aanpassingen te maken, zelfs wanneer het traject al van start is gegaan”

“De prijs viel hoger uit dan zij in eerste instantie gecommuniceerd hadden. We hebben constructieve gesprekken gehad samen om te kijken welke elementen goed binnen het programma passen en welke eruit kunnen om kosten te besparen,”

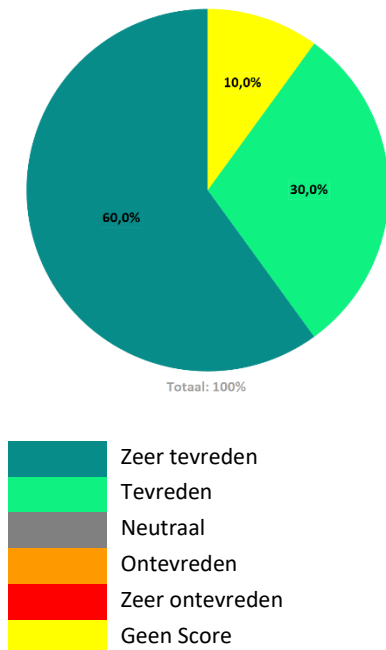
“Bij trainingen die zowel in Nederland als in het buitenland gegeven worden, zorgt FC dat het programma in beide landen gelijk is. In de offertes rekenen ze met tarieven die aangepast zijn op dat land, dit maakt het heel transparant.”

Verwachtingsmanagement

In de meeste gevallen sluit het opleidingsprogramma goed aan bij de verwachtingen van de referenten. Eén referent geeft echter aan dat de inhoud van een specifieke training niet volledig overeenkwam met de verwachtingen die op basis van de titel waren ontstaan:

“Voor het grootste gedeelte wekte het programma de juiste verwachtingen. Bij één training hadden we op basis van de titel iets anders verwacht. Bij het inkopen hadden we niet door dat het de 7 habits zouden zijn. We zijn blij met de inhoud van de training, maar we zijn in het begin een beetje op het verkeerde been gezet.”

Uitvoering



Eén referent heeft uitsluitend gebruik gemaakt van het online platform van FranklinCovey en heeft om die reden geen oordeel gegeven over de uitvoering van de training. De overige negen referenten beoordelen de uitvoering als “tevreden” tot “zeer tevreden”.

Balans tussen theorie en praktijk

Deelnemers waarderen de combinatie van praktische opdrachten en een onderliggend theoretisch kader. De theorie wordt als degelijk en overtuigend ervaren en draagt bij aan de acceptatie en toepasbaarheid van de inhoud. Dit blijkt onder meer uit de volgende reactie:

“Het is erg fijn dat er een stukje theoretisch kader onder zit, zodat je weet dat het niet gebaseerd is op een mening. Het komt heel wetenschappelijk over, dat is prettig.”

Impact op de praktijk

Referenten geven aan dat de training een duidelijke meerwaarde heeft voor de dagelijkse werkpraktijk. De aangereikte inzichten en methodieken bieden concrete handvatten voor gedrag en samenwerking:

“Wanneer iedereen vanuit de werkcontext leeft vanuit de 7 eigenschappen hebben we eigenlijk geen probleem meer. Het heeft alles in zich om succesvol te zijn.”

Ruimte voor interactie en flexibiliteit

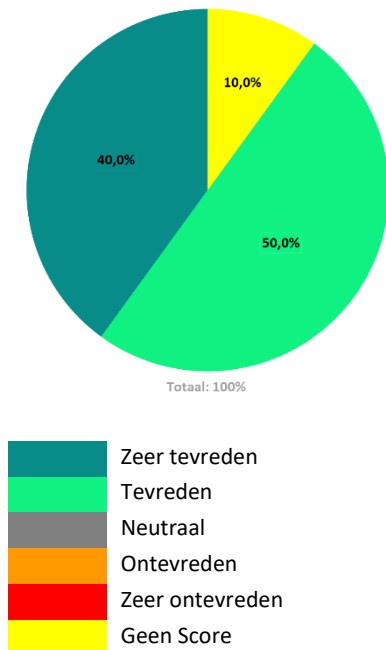
De ervaringen met de mate van flexibiliteit en ruimte voor interactie lopen uiteen. Een deel van de referenten ervaart voldoende ruimte om in te spelen op signalen uit de groep en om af te wijken van het programma wanneer de situatie daarom vraagt:

“De opbouw van de training was goed, er was voldoende tijd om te pauzeren en te kletsen. Ook was er de ruimte om af te stappen van de originele planning wanneer er bij de deelnemers emoties naar boven kwamen. Er was echt aandacht voor de mens”.

Tegelijkertijd geeft één referent aan dat de gestandaardiseerde opzet van de training de flexibiliteit kan beperken, waardoor minder wordt ingespeeld op groepsdynamiek en specifieke situaties:

“Het zijn trainingen die uitgebreid doordacht en getest zijn. Je merkt dat het goed in elkaar zit. Aan de andere kant is het daardoor ook een standaardverhaal, waar minder wordt ingegaan op de groepsdynamiek en specifieke situaties.”

Opleiders



Eén referent heeft uitsluitend gebruik gemaakt van het online platform van FranklinCovey en heeft om die reden geen oordeel gegeven over de opleiders. De overige negen referenten beoordelen de trainers als “tevreden” tot “zeer tevreden”.

Selectie en aansluiting op de organisatie

FranklinCovey investeert in het selecteren van trainers die aansluiten bij de context en behoeften van de opdrachtgever. Referenten geven aan dat hierbij zorgvuldig wordt gekeken naar de match met de organisatie en de deelnemers. Indien de aansluiting in de praktijk onvoldoende blijkt, wordt snel en adequaat geschakeld. Dit blijkt onder meer uit de volgende reacties:

“FranklinCovey heeft echt gekeken welke trainer goed bij onze organisatie zou passen. Hierdoor voelde ons team zich erg gehoord en veilig om zichzelf te zijn”

“Bij de eerste training miste de klik tussen de opleider en de groep. De trainer heeft dit zelf goed aangevoeld en FranklinCovey heeft adequaat met ons geschakeld. De volgende dag kregen we gelijk een andere trainer”

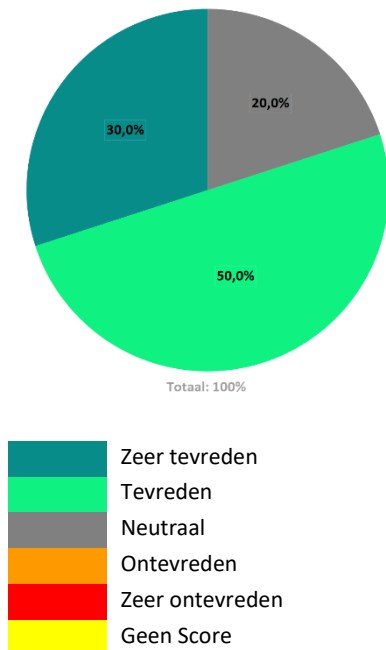
“De trainer heeft een meeloop moment met ons ingepland om onze organisatie beter te leren kennen. Dat waardeer ik heel erg.”

Professionaliteit en betrokkenheid

Referenten typeren de trainers als deskundig, ervaren en goed voorbereid. Daarnaast wordt de balans tussen persoonlijke betrokkenheid en professionele distantie als sterk punt benoemd. Trainers weten op een passende wijze onderwerpen bespreekbaar te maken en dragen bij aan een veilige leeromgeving:

“De trainers durven dingen bespreekbaar te maken en zijn erg deskundig. Ze bewaken goed de grens tussen een fijne betrokkenheid en een professionele afstand.”

Trainingsmateriaal



Acht referenten beoordelen het trainingsmateriaal als “tevreden” tot “zeer tevreden”. Twee referenten zijn noch tevreden noch ontevreden.

Inhoud en vormgeving

Tijdens de trainingen maakt FranklinCovey gebruik van diverse materialen, waaronder theorieboeken, werkboeken, presentaties, video’s, flip-overs en kaartspellen. Deze materialen worden door referenten als compleet en visueel aantrekkelijk omschreven. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat het materiaal overwegend gestandaardiseerd is en in beperkte mate wordt toegespitst op de specifieke context van de opdrachtgever.

Daarnaast merken meerdere referenten op dat de gebruikte video’s een sterk Amerikaanse insteek hebben, waardoor deze niet altijd optimaal aansluiten bij de Nederlandse (werk)cultuur. Desondanks geven de meeste referenten aan dat de materialen voldoen en dat zij hierin niets hebben gemist.

Online leeromgeving

Naast de fysieke materialen biedt FranklinCovey in de meeste gevallen toegang tot een online platform. Via deze omgeving hebben deelnemers gedurende een bepaalde periode toegang tot aanvullende materialen en kunnen zij zich verder verdiepen in de inhoud. Zowel het fysieke als het online materiaal fungeert als naslagwerk.

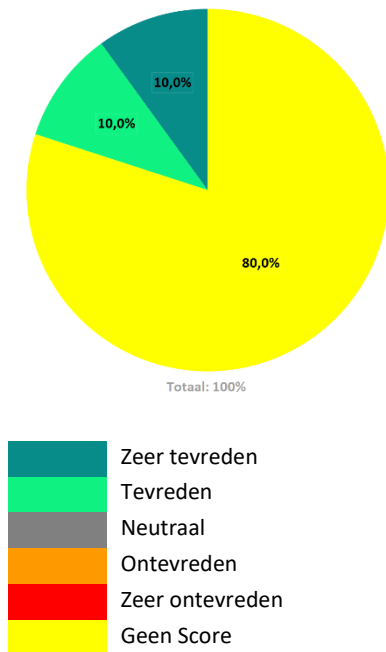
In de praktijk wordt de online omgeving echter beperkt gebruikt. Daarbij wordt ook de verplichte afname ervan als aandachtspunt genoemd:

“Het concept van FranklinCovey is dat je voor een jaar ook verplicht de online omgeving af moet nemen. Dit is best een forse kostenpost en niet elke deelnemer gebruikt dit. Het zou fijn zijn als het aanschaffen van de online omgeving facultatief is.”

Maatwerk en innovatie

Twee referenten ervaren het trainingsmateriaal als standaard en traditioneel, en missen een sterkere koppeling met de eigen organisatie. Daarnaast wordt de wens uitgesproken voor meer digitale en interactieve toepassingen, zoals een applicatie met herinneringen of elementen van gamification. Eén referent geeft aan uitsluitend fysieke materialen te hebben ontvangen en hierin uitbreiding te zien naar digitale ondersteuning.

Accommodatie



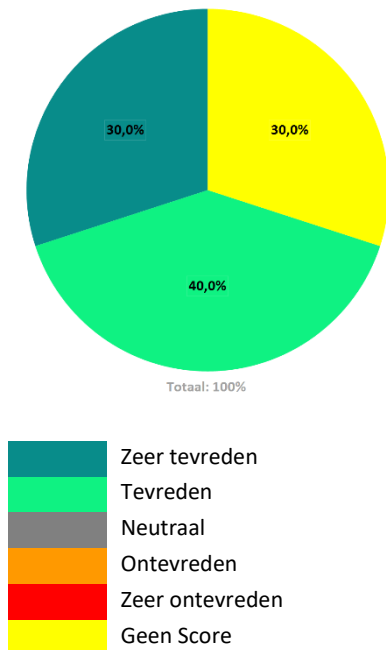
Acht referenten hebben geen oordeel gegeven over de accommodatie, aangezien zij deze zelf hebben verzorgd. Eén van hen geeft expliciet aan tevreden te zijn met de mogelijkheid om de training op de eigen locatie te laten plaatsvinden. De overige twee referenten beoordelen de door FranklinCovey verzorgde accommodatie als “tevreden” tot “zeer tevreden”.

Locatie en faciliteiten

De referenten die gebruik hebben gemaakt van een door FranklinCovey georganiseerde locatie, zijn positief over de kwaliteit en geschiktheid van de ruimte. De accommodatie sluit goed aan bij de aard van de training en de faciliteiten worden als adequaat ervaren. Dit komt onder meer naar voren in de volgende reactie:

“Precies de ruimte die je nodig hebt.”

Natraject



Drie referenten bevinden zich nog in de uitvoeringsfase van het traject en hebben om die reden geen oordeel gegeven over het natraject. De overige zeven referenten beoordelen de afronding en nazorg als “tevreden” tot “zeer tevreden”.

Evaluatie en opvolging

In de meeste gevallen vindt na afronding van het traject een evaluatiegesprek plaats tussen FranklinCovey en de opdrachtgever. Dit gesprek is doorgaans gebaseerd op een evaluatieformulier dat door FranklinCovey of door de opdrachtgever zelf wordt uitgezet. Daarnaast wordt gedurende het traject actief gemonitord hoe de uitvoering verloopt, waarbij indien nodig tussentijds contact wordt opgenomen. In sommige gevallen vindt er circa een maand na afronding nog een aanvullende evaluatie plaats gericht op de implementatie. Dit blijkt onder meer uit de volgende reacties: “FranklinCovey evalueert achteraf en ook tussentijds met ons. Als de projectleider hoort dat dingen niet goed verlopen, neemt ze direct contact met ons op” “FranklinCovey stuurt een evaluatieformulier en wij ontvangen een rapport van de bevindingen. Daarna bespreken we dit gezamenlijk. Bij sommige trainingen hebben we een maand na afloop nog een online afspraak om te bespreken hoe het gaat.”

Omgang met feedback

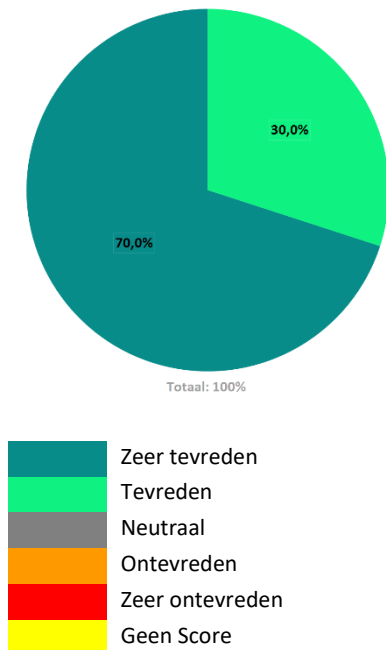
Referenten geven aan dat FranklinCovey openstaat voor feedback en deze zorgvuldig en proactief oppakt. Waar nodig wordt aanvullende afstemming gezocht om de aansluiting op de organisatie te verbeteren:

“In eerste instantie miste de aansluiting met onze organisatie nog. Deze feedback pakken ze goed op. Ze hebben uitgebreid met ons gebeld en meegedacht. Ze zetten echt die stap extra.”

Ondersteuning bij implementatie

FranklinCovey biedt ondersteuning bij de implementatie van de geleerde vaardigheden en kennis. In de praktijk wordt deze ondersteuning niet in alle gevallen benut. Dit hangt samen met de keuze van organisaties om deelnemers meer zelfstandigheid te laten ontwikkelen of met de mate waarin FranklinCovey reeds is geïntegreerd binnen de organisatie.

Organisatie en Administratie



Drie referenten beoordelen de organisatie en administratie als “tevreden”, terwijl zeven referenten deze als “zeer tevreden” waarderen. Hiermee is de algemene tevredenheid unaniem positief.

Bereikbaarheid en contactstructuur

In de meeste gevallen werken referenten met één of meerdere vaste contactpersonen. De communicatielijnen worden als kort en efficiënt ervaren, ondanks de omvang van de organisatie. Referenten waarderen de combinatie van professionaliteit en bereikbaarheid:

“Vaak zijn partijen met een goede bereikbaarheid wat kleiner, maar dit is bij FranklinCovey allemaal in orde. De kwaliteit en professionaliteit ligt erg hoog.”

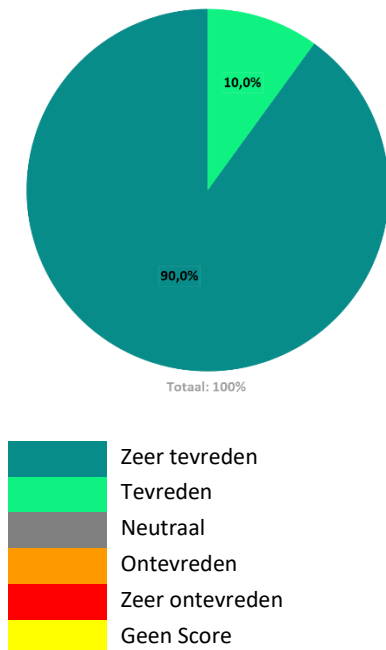
Administratieve organisatie en proactiviteit

FranklinCovey wordt door referenten als administratief goed georganiseerd ervaren. Daarnaast nemen zij een proactieve rol in het bewaken van voortgang en planning, waarbij opdrachtgevers tijdig worden herinnerd aan benodigde acties: “Ze zitten ons achter de broek aan als er aan onze kant vertraging oploopt. Dit doen ze vriendelijk en professioneel.”

Continuïteit in het team

Eén referent heeft wel een aandachtspunt en geeft aan: “Ze hebben een wisseling gehad in hun administratieve team waardoor het nu wat minder soepel verloopt. Het contact met mijn vaste contactpersoon is altijd helemaal naar tevredenheid.”

Relatiebeheer



Eén referent beoordeelt het relatiebeheer als “tevreden”, terwijl de overige negen referenten dit als “zeer tevreden” waarderen. Hiermee is de algemene tevredenheid unaniem positief.

Invulling van het relatiebeheer

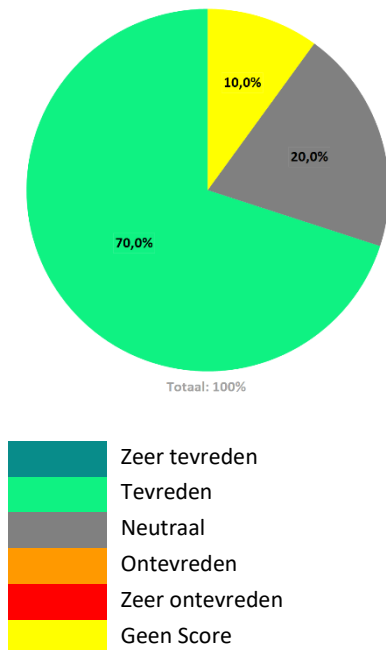
De wijze waarop FranklinCovey invulling geeft aan relatiebeheer verschilt per opdrachtgever. Zo worden onder meer uitnodigingen voor online events, informatie over het trainingsaanbod en attenties zoals kerstgroeten gedeeld. Referenten ervaren FranklinCovey als een professionele en toegankelijke sparringpartner, waarbij het commerciële contact zorgvuldig en passend wordt vormgegeven. Dit blijkt onder meer uit de volgende reactie:

“Het contact doen ze heel zorgvuldig. Ze brengen me op de hoogte als ik niet bekend ben met bepaalde trainingen, maar ik heb nooit het idee dat het om warme acquisitie gaat. Alles verloopt heel netjes.”

Frequentie van communicatie

Eén referent geeft aan dat de frequentie van de communicatie als te hoog werd ervaren. Na terugkoppeling heeft FranklinCovey hier adequaat op gereageerd door de hoeveelheid mailings te reduceren.

Prijs-kwaliteitverhouding



Eén referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding en heeft om die reden geen oordeel gegeven. Zeven referenten beoordelen de prijs-kwaliteitverhouding als “tevreden”. Twee referenten zijn noch tevreden noch ontevreden.

Beoordeling van prijs en kwaliteit

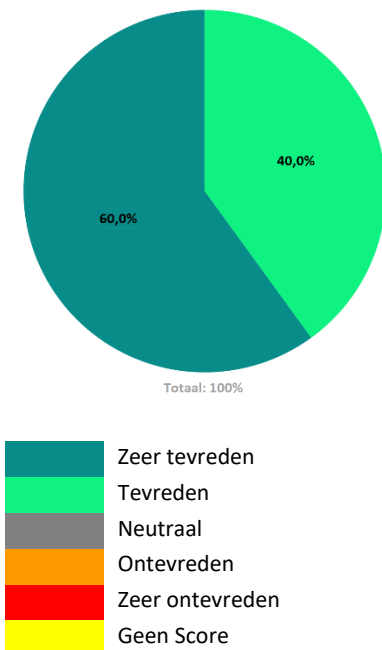
De meerderheid van de referenten geeft aan dat de tarieven van FranklinCovey relatief hoog zijn, maar in lijn liggen met de geboden kwaliteit. De meerwaarde van de trainingen rechtvaardigt volgens hen de investering. Dit komt onder meer naar voren in de volgende reactie:

“Het is niet de goedkoopste partij, maar ik vind hun kwaliteit in vergelijking ook wel echt beter. Je krijgt waar voor je geld.”

Kosten online platform

Twee referenten plaatsen een kanttekening bij de prijsstelling, met name ten aanzien van het online platform. Zij ervaren de kosten hiervan als relatief hoog, mede omdat niet alle deelnemers hier actief gebruik van maken.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



Alle referenten beoordelen de opleidingen en de samenwerking in totaliteit als “tevreden” tot “zeer tevreden”. De meerderheid van de geïnterviewden geeft aan FranklinCovey aan te bevelen aan derden, met name voor organisaties die op zoek zijn naar gestandaardiseerde trainingen van hoge kwaliteit.

Positionering en sterke punten

Referenten geven aan dat zij FranklinCovey met name inschakelen voor bestaande, bewezen programma’s. Voor het ontwikkelen van volledig nieuwe of maatwerktrajecten wordt in sommige gevallen eerder naar andere aanbieders gekeken. Als belangrijkste sterke punten worden de professionaliteit, bereikbaarheid, kwaliteit van de trainers en het schakelen van de organisatie genoemd.

Opbrengsten en impact

De trainingen leveren volgens referenten concrete en duurzame meerwaarde op, zowel op individueel als op organisatieniveau. De aangereikte inzichten en methodieken worden in de praktijk toegepast en dragen bij aan gedragsverandering en effectiever werken. Dit blijkt onder meer uit de volgende reacties:

“De training geeft ons praktische handvatten die ik ook nog steeds gebruik. Als ik nu vastloop in mijn agenda, denk ik terug naar die grote stenen die in de pot moesten”

“Het leert ons om veranderingen teweeg te brengen, daar voorziet het in.”

Verbeterpunten

Als belangrijkste aandachtspunten worden de relatief hoge kosten van het online platform en de Amerikaanse uitstraling van de gebruikte video’s genoemd, die niet altijd optimaal aansluiten bij de Nederlandse context.

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

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