

Klanttevredenheidsonderzoek

KSG Trainers & Consultants

17-04-2026



INHOUDSOPGAVE

PROFIEL VAN KSG TRAINERS & CONSULTANTS	3
SAMENVATTING	3
STERKE PUNTEN - CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	4
AANDACHTSPUNTEN - CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	5
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK – CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	6
SCORES	6
TOELICHTING OP SCORES	7
VOORTRAJECT	7
OPLEIDINGSPROGRAMMA	8
UITVOERING	9
OPLEIDERS	11
TRAININGSMATERIAAL	13
ACCOMMODATIE	14
NATRAJECT	15
ORGANISATIE EN ADMINISTRATIE	17
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 KSG Trainers & Consultants

KSG.

MENSEN MAKEN HET ÉCHT

KSG is een ervaren trainings- en adviesbureau dat al bijna 50 jaar laat zien dat menselijkheid de motor is achter groei. Het bureau begeleidt leiders, teams en organisaties met training, coaching en organisatieadvies rond leiderschap, samenwerking, vaardigheden en cultuurverandering. KSG gelooft dat echte vooruitgang begint bij mensen. Vanuit vertrouwen en veiligheid stellen zij de vragen die nodig zijn om patronen te doorbreken. De trainers van KSG werken in het moment en met volledige aandacht, zodat inzichten direct worden vertaald naar concrete acties. KSG is actief in de publieke en private sector.

Samenvatting

De klanttevredenheid over KSG Trainers & Consultants is overwegend hoog. In het voortraject waarderen referenten vooral de intensieve samenwerking, het meedenken en de ruimte voor maatwerk. Dit draagt bij aan een gevoel van partnerschap. Wel wordt de bereikbaarheid en snelheid van contact in de beginfase door een referent als verbeterpunt genoemd.

Het opleidingsprogramma wordt als duidelijk, gestructureerd en flexibel ervaren. Offertes zijn overzichtelijk en sluiten goed aan op de behoeften, al is er incidenteel behoefte aan meer toelichting bij prijswijzigingen. De uitvoering van de trainingen wordt hoog gewaardeerd vanwege de goede balans tussen theorie en praktijk, de interactieve werkvormen en de aansluiting op de eigen organisatie. Tegelijkertijd blijkt de vertaalslag naar de dagelijkse praktijk soms nog uitdagend.

De trainers vormen een duidelijke kracht van KSG: zij zijn deskundig, betrokken, goed voorbereid en weten effectief in te spelen op verschillende niveaus binnen groepen. Het trainingsmateriaal wordt overwegend positief beoordeeld, al kan de integratie van de online leeromgeving in de training worden versterkt.

Over het natraject en de organisatie is men grotendeels tevreden, vooral door de open houding voor feedback en de professionele afhandeling. Wel is bij sommige referenten behoefte aan meer ondersteuning en evaluatie op langere termijn. De prijs-kwaliteitverhouding wordt als goed gezien, ondanks dat de prijs soms als hoog wordt ervaren. In totaal wordt KSG gezien als een professionele, flexibele en kwalitatief sterke partner.

Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Sterk partnerschap en maatwerk in voortraject:

Klanten ervaren de samenwerking als intensief, professioneel en gericht op maatwerk. Er is veel ruimte voor afstemming, waardoor een echt partnerschap ontstaat.

“

“We nemen vaker trainingen af bij KSG. Wanneer we opnieuw een training afnemen, bespreken we samen altijd wat behouden kan blijven en wat verbeterd moet worden. Dit gaat echt in samenwerking en we verdelen onderling de taken. Het voelt hierdoor steeds meer als een partnerschap.”

Duidelijk en flexibel opleidingsprogramma:

Het programma en de offertes zijn helder opgebouwd en sluiten goed aan op de klantbehoefte. Er is ruimte om tussentijds aanpassingen te doen.

“

“De offerte is helder uiteengezet en bevat een volledig overzicht van de inhoud van de dag en de prijzen.”

Praktijkgerichte en interactieve uitvoering:

Trainingen combineren theorie en praktijk effectief en sluiten goed aan op de werksituatie van deelnemers.

“

“De casussen kunnen we zelf inbrengen, waardoor het toegespitst is op onze organisatie.”

Deskundige en betrokken trainers:

Trainers worden gezien als een van de grootste krachten: professioneel, goed voorbereid en in staat om alle niveaus te bedienen.

“

“Iedereen vindt het interessant en waardevol. Dat komt vooral doordat de trainer heel goed iedereen weet te betrekken.”

Hoge algemene tevredenheid en impact:

Klanten zijn overall zeer tevreden en zien concrete resultaten op individueel en organisatieniveau.

“

“KSG is een van de prettigste bureaus waar ik mee heb gewerkt.”

Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Bereikbaarheid in de opstartfase:

In het begin van trajecten kan contact traag verlopen en is het soms lastig om afspraken te plannen.

“

“In het begin loopt het contact wat stroperig.””

Toelichting bij prijswijzigingen:

Klanten missen soms proactieve communicatie en uitleg wanneer offertes worden aangepast.

“

“Wanneer er een prijswijziging in de offerte plaatsvindt, wordt dit niet standaard uitgelegd.””

Borging naar de praktijk kan sterker:

De vertaalslag van training naar dagelijks werk blijft soms lastig voor deelnemers.

“

“Soms is het wel nog zoeken hoe het geleerde in de praktijk gebracht kan worden””

Beperkt gebruik van leeromgeving na afloop:

De online leeromgeving wordt na de training niet altijd actief benut of geïntegreerd.

“

“Er is alleen een online leeromgeving, maar achteraf doe je daar niet meer zo veel mee.””

Behoeft aan meer opvolging op lange termijn:

Klanten willen meer proactieve follow-up en ondersteuning na afronding van trajecten.

“

“Ik zou het fijn vinden als ze op een later moment nog eens bij ons inchecken.””

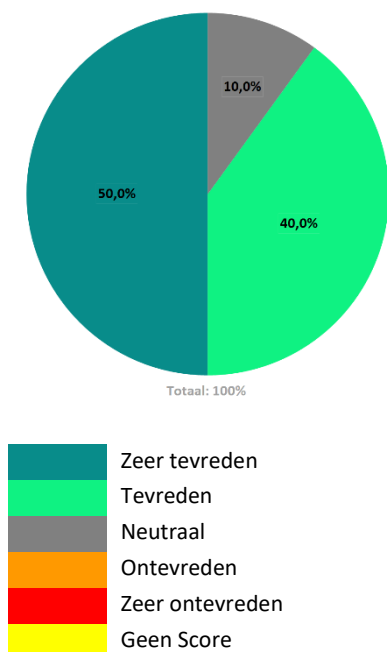
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Hiervan zijn 10 opdrachtgevers die Cedeo Maatwerk opleidingen hebben ingekocht van KSG Trainers & Consultants en 4 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

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

Toelichting op scores



Voortraject

Aan dit onderzoek hebben tien referenten deelgenomen. Negen van hen beoordelen het voortraject als “tevreden” tot “zeer tevreden”. Zij zijn positief over de samenwerking en de mate waarin ruimte wordt geboden voor vragen en afstemming.

Samenwerking en afstemming

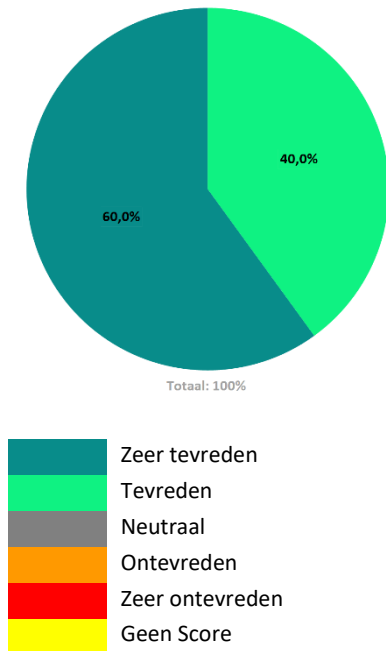
De referenten typeren de samenwerking in het voortraject als constructief en professioneel. Er is sprake van wederzijdse afstemming, waarbij wensen en verwachtingen zorgvuldig worden besproken en vertaald naar de uitvoering. Dit komt onder meer tot uiting in de volgende reacties:

“KSG is een vaste partij waarmee wij samenwerken. Tijdens het voortraject spreken we per training nog steeds uitgebreid met elkaar. Hier is voldoende ruimte voor vragen vanuit ons”
“We nemen vaker trainingen af bij KSG. Wanneer we opnieuw een training afnemen, bespreken we samen altijd wat behouden kan blijven en wat verbeterd moet worden. Dit gaat echt in samenwerking en we verdelen onderling de taken. Het voelt hierdoor steeds meer als een partnerschap.”
“KSG luistert aandachtig naar onze wensen, stelt kritische vragen en adviseert ons hier vervolgens in. Hierdoor voelt de samenwerking als een soort partnering.”

Bereikbaarheid in de opstartfase

Eén referent is noch tevreden noch ontevreden over het voortraject. Als aandachtspunt wordt de bereikbaarheid in de opstartfase genoemd. Volgens deze referent verloopt het contact in eerste instantie stroperig en is het lastig om afspraken in te plannen. Zodra de training van start gaat, verbetert dit: “In het begin loopt het contact wat stroperig. Het is lastig om in contact te komen en een afspraak in te plannen. Als de training eenmaal loopt, gaat dit soepeler.”

Opleidingsprogramma



Alle geïnterviewden beoordelen het opleidingsprogramma als “tevreden” tot “zeer tevreden”. De communicatie wordt als helder en volledig ervaren. Daarnaast waarderen referenten de mogelijkheid om in een later stadium nog wijzigingen aan te brengen.

Duidelijkheid en afstemming

Referenten geven aan dat zowel de inhoud als de randvoorwaarden van het opleidingsprogramma zorgvuldig en transparant worden uitgewerkt. Offertes bieden een volledig en overzichtelijk beeld van de invulling en kosten, waarbij ruimte bestaat voor nadere afstemming. Dit blijkt onder meer uit de volgende reacties:

“De offerte is helder uiteengezet en bevat een volledig overzicht van de inhoud van de dag en de prijzen”

“KSG deelt eerst een samenvatting van ons gesprek inclusief een programma en prijsopstelling. Hier kunnen wij nog aanpassingen aan maken voordat de offerte definitief wordt. Ik vind het logisch dat bedrijven ruimte geven voor aanpassingen en deze ruimte ervaar ik bij KSG ook echt”

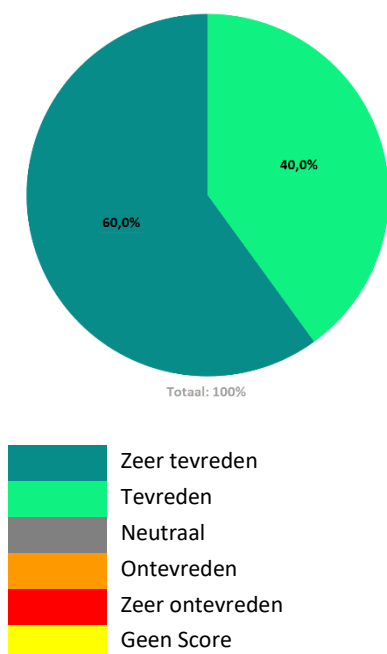
“Alles is keurig netjes uitgewerkt, ook wat er van ons verwacht wordt en welke behoeftes ook alweer centraal staan. Dit wekte de juiste verwachtingen voor de dag zelf.”

Toelichting op prijswijzigingen

Eén referent geeft aan behoefte te hebben aan meer proactieve communicatie bij prijswijzigingen in de offerte. Volgens deze referent ontbreekt standaard een toelichting wanneer dergelijke wijzigingen plaatsvinden:

“Wanneer er een prijswijziging in de offerte plaatsvindt, wordt dit niet standaard uitgelegd door KSG. Hier verwacht ik wat meer pro-activiteit in. Offertes zijn verder heel fijn, het is duidelijk wat ze wel en niet doen.”

Uitvoering



Alle referenten beoordelen de uitvoering van de training als “tevreden” tot “zeer tevreden”. De trainingen kenmerken zich door een evenwichtige afwisseling tussen theorie en praktijk, wat door de deelnemers als passend wordt ervaren.

Inhoud en toepasbaarheid

Volgens de referenten is er binnen de trainingen ruime aandacht voor praktische toepassing. Oefeningen, casuïstiek en interactieve werkvormen sluiten aan bij de dagelijkse praktijk van de deelnemers. Daarnaast wordt het programma flexibel ingevuld, waarbij ruimte is voor eigen inbreng en verdieping op specifieke vraagstukken. Dit komt onder meer naar voren in de volgende reacties:

“De opbouw van de training is goed. Er is veel ruimte voor oefeningen en praktijkopdrachten zoals adviezen schrijven, rollenspellen en in team verband aan de slag gaan met casussen. De casussen kunnen we zelf inbrengen, waardoor het toegespitst is op onze organisatie”

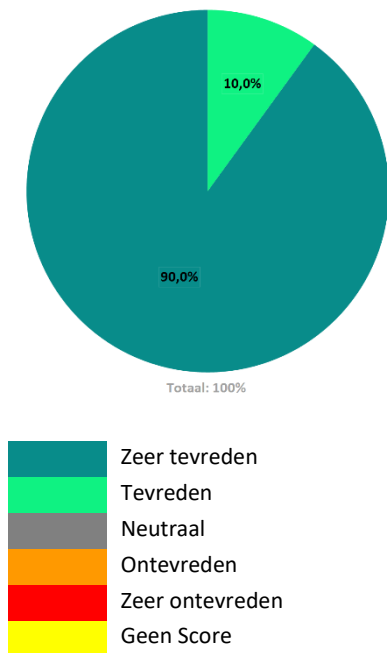
“Er wordt goed ingespeeld op de behoeftes van de deelnemers. Er is natuurlijk een programma vooraf gemaakt, maar er is ook de ruimte om dieper op bepaalde dingen in te gaan, wanneer hier behoefte naar is”

“De deelnemers zijn erg te spreken over de kundigheid van de trainers en de mate waarin de training aansluit binnen hun vakgebied. De training wordt toegespitst op onze organisatie.”

Borging in de praktijk

Een aantal referenten geeft aan dat de vertaalslag van de training naar het dagelijkse handelen aandacht vraagt. Hoewel het traject als waardevol wordt ervaren, blijkt de implementatie in de praktijk soms uitdagend. KSG ondersteunt dit proces door middel van aanvullende opdrachten:

“Het is een waardevol traject. Soms is het wel nog zoeken hoe het geleerde in de praktijk gebracht kan worden. KSG geeft hiervoor wel opdrachten mee die helpen bij deze implementatie.”



Opleiders

De trainers worden door één referent beoordeeld als “tevreden” en door negen referenten als “zeer tevreden”. Hiermee is de waardering voor de opleiders unaniem positief.

Deskundigheid en didactische vaardigheden

Referenten typeren de trainers als professioneel, inhoudelijk sterk en didactisch vaardig. Zij beschikken over ruime theoretische kennis en praktijkervaring, en weten deze op een effectieve manier over te brengen. Daarnaast wordt de open en toegankelijke houding van de trainers gewaardeerd, waarbij zij zich waar passend ook kwetsbaar opstellen. Dit draagt volgens referenten bij aan de kwaliteit en het leerrendement van de trainingen. Enkele reacties:

“KSG komt zelf met het idee om een gastspreker uit te nodigen die kan vertellen over praktijkervaringen. Ze denken hier goed over mee en zo wordt de training heel levendig”

“De trainers hebben veel kennis van en ervaring met het projectmatig creëren. Daarnaast is hun manier van begeleiden erg prettig. Ze gaan goed in op vragen die er zijn en denken goed mee.”

Aansluiting bij de doelgroep

De trainers slagen erin om aan te sluiten bij verschillende niveaus binnen de groep en alle deelnemers actief te betrekken. Dit wordt als een belangrijke meerwaarde ervaren: “In onze groep zitten veel verschillende niveaus, van junioren tot senioren. Iedereen vindt het interessant en waardevol. Dat komt vooral doordat de trainer heel goed iedereen weet te betrekken.”

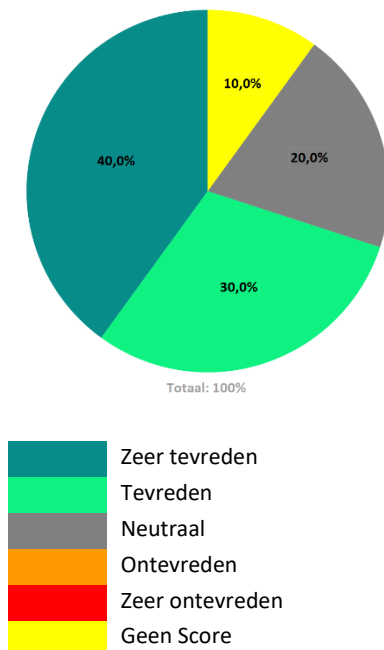
Vorbereiding en maatwerk

Referenten zijn tevens positief over de grondige voorbereiding van de trainers. Zij verdiepen zich vooraf in de organisatie en stemmen de training hierop af, waardoor maatwerk wordt gerealiseerd binnen een vaste programmastructuur. Dit blijkt onder meer uit de volgende reacties:

“De trainers komen erg goed voorbereid binnen. Ze hebben bijvoorbeeld een setje met flipovers waar ze van tevoren al opdrachten op uitgeschreven hebben. Hierdoor verloopt alles heel vlot”

“De training is een vast programma met vaste onderdelen. Desondanks wist de trainer goed de vertaalslag te maken naar onze specifieke organisatie. Hij wist de vinger op de zere plek te leggen.”

Trainingsmateriaal



Eén referent is niet bekend met het gebruikte trainingsmateriaal. Van de overige referenten zijn er zeven “tevreden” tot “zeer tevreden” over het materiaal. Twee referenten zijn noch tevreden noch ontevreden.

Inhoud en gebruik van de leeromgeving

KSG maakt voornamelijk gebruik van een online leeromgeving waarin het programma, voorbereidende opdrachten en theoretische achtergrond worden gedeeld. Daarnaast biedt deze omgeving deelnemers de mogelijkheid om zowel voorafgaand aan als na afloop van de training vragen te stellen aan de trainer.

De meeste referenten beoordelen het trainingsmateriaal als volledig en passend bij de inhoud van de training. Ook wordt het als positief ervaren dat het materiaal, waar mogelijk, wordt toegespitst op de eigen organisatie. Dit blijkt onder meer uit de volgende reacties:

“Het ziet er prima uit, als een standaard leeromgeving. De opdrachten zijn wel toegepast op onze organisatie”

“Het trainingsmateriaal is heel volledig en passend bij de inhoud van de training. Hier hebben we nooit iets in gemist.”

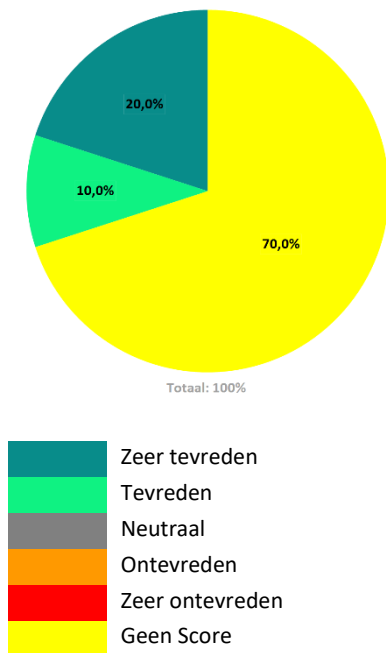
Borging en gebruik na afloop

Twee referenten geven aan dat de online leeromgeving beperkt wordt benut in samenhang met de training en in de periode daarna. Volgens hen kan de implementatie en het actieve gebruik van het materiaal worden versterkt:

“Er is alleen een online leeromgeving, maar achteraf doe je daar niet meer zo veel mee”

“Wij hebben zelf trainingsmateriaal in ons eigen onlinesysteem, maar ik heb niet het idee dat de deelnemers daar actief op gewezen worden.”

Accommodatie



Zeven referenten hebben geen oordeel gegeven over de accommodatie, aangezien zij deze zelf hebben verzorgd. De overige drie referenten beoordelen de door KSG geselecteerde locaties als “tevreden” tot “zeer tevreden”.

Locatie goed bereikbaar en geschikt voor de doelgroep

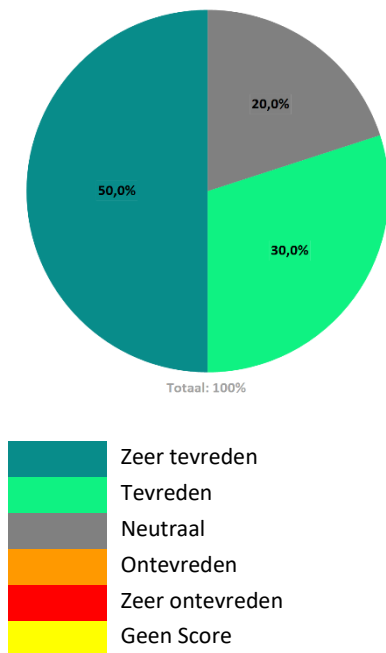
De referenten die gebruik hebben gemaakt van een door KSG georganiseerde locatie, zijn positief over de bereikbaarheid en de geschiktheid ervan in relatie tot de training. De locaties worden als passend, comfortabel en ondersteunend aan het leerproces ervaren. Dit komt onder meer naar voren in de volgende reacties:

“De locatie past goed bij de doelgroep, het zijn ruime ruimtes en vaak in een groene omgeving”

“De één op één sessie is bij de trainer zelf thuis. Dit is een fijne ruimte, uit de zakelijke omgeving en tegelijkertijd voldoende privé en afgesloten.”

Natraject

Acht referenten beoordelen de afronding en het natraject als “tevreden” tot “zeer tevreden”. Twee referenten zijn noch tevreden noch ontevreden.



Evaluatie en opvolging

Na afronding van een traject vindt in de meeste gevallen een evaluatie plaats, zowel vanuit KSG als vanuit de opdrachtgever. De uitkomsten worden naast elkaar gelegd en gezamenlijk besproken, met als doel verbeterpunten voor toekomstige trajecten te identificeren. Referenten geven aan dat KSG openstaat voor feedback en hier zowel tijdens als na het traject adequaat op acteert. Dit blijkt onder meer uit de volgende reacties:

“We plannen tijd in om gezamenlijk met KSG te bespreken hoe de training is verlopen. Zowel tijdens als na het opleidingstraject. KSG is erg wendbaar en past dingen aan wanneer hier vanuit ons de wens naar is”

“Aan het einde van de driedaagse training hebben we een evaluatiegesprek met KSG, om eventuele verbeterpunten voor de volgende keer te bespreken. Tijdens de drie dagen spreken we elkaar kort. Als er feedback is pakken ze dit altijd goed op.”

Opvolging op langere termijn

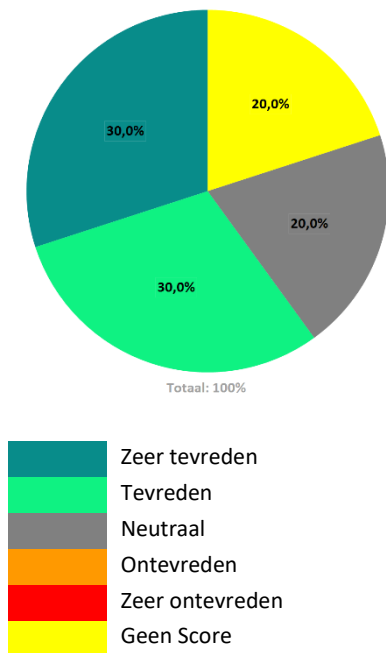
Twee referenten geven aan behoefte te hebben aan meer ondersteuning en opvolging op de langere termijn. Hoewel tussentijdse opdrachten en adviezen als waardevol worden ervaren, ontbreekt volgens hen een meer proactieve benadering na afronding van het traject:

“Na elke sessie werden adviezen en opdrachten meegegeven. Dit was nuttig voor mijn ontwikkeling. Na de laatste sessie had ik wel op meer opvolging gehoopt. KSG had wat actiever een vervolgetraject kunnen voorleggen”

“Ze evalueren wel op de korte termijn, maar niet op de lange termijn. Daar moet ik zelf achteraan. Ik zou het fijn vinden als ze op een later moment nog eens bij ons inchecken om te kijken hoe het gaat.”

Organisatie en Administratie

Acht referenten beoordelen de organisatie en administratie als “tevreden” tot “zeer tevreden”. Twee referenten zijn noch tevreden noch ontevreden.



Bereikbaarheid en procesafstemming

Referenten geven aan dat KSG goed bereikbaar is en dat het contact over het algemeen efficiënt en gestructureerd verloopt. Afspraken worden tijdig ingepland en benodigde informatie wordt proactief opgevraagd. Daarnaast wordt het gewaardeerd dat KSG initiatief neemt in de planning van vervolgtrajecten. Dit blijkt onder meer uit de volgende reacties:

“Op tijd van tevoren vragen ze om een deelnemerslijst en ze maken tijdig afspraken voor een evaluatie”

“KSG neemt jaarlijks tijdig weer contact met ons op of we de training weer willen herhalen, als wij nog niet bij hen in de lucht zijn gekomen. Dit helpt ons ook om aan onze kant op tijd dingen in gang te zetten.”

Ook het secretariaat reageert over het algemeen snel op vragen. Bij direct contact met trainers kan de responstijd incidenteel langer zijn, hetgeen door referenten wordt verklaard door hun uitvoerende werkzaamheden:

“Ze zijn goed bereikbaar en als we vragen over de administratie hebben, krijgen we meestal binnen een paar uur al een reactie. Met trainers duurt het soms wat langer, maar die zijn dan waarschijnlijk een training aan het geven. Over het algemeen gaat het soepel en is iedereen goed te bereiken.”

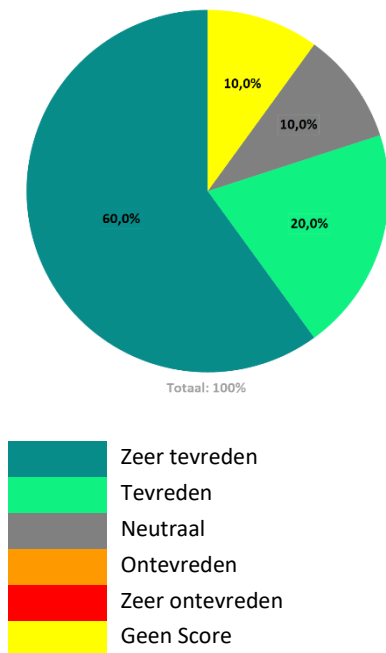
Aanspreekpunt en facturatie

Twee referenten ervaren onduidelijkheid bij het leggen van contact en de afhandeling van de facturatie. Zo wordt in de opstartfase soms onduidelijkheid ervaren over het aanspreekpunt en kan de respons tijd vergen. Daarnaast wordt een incident rondom de facturatie genoemd, waarbij onduidelijkheid ontstond over de betalingsstatus:

“In het begin van een traject kan het contact wat stroperig zijn. Het duurt wat langer voordat KSG reageert en omdat zij maar één emailadres hebben is het soms onduidelijk wie ons contactpersoon is”

“Bij de afronding van de facturatie ontstond er een keer een discussie of het bedrag al wel of niet betaald was. Dit heeft ons destijds redelijk wat tijd gekost en het bleek uiteindelijk een fout vanuit de kant van KSG. Sindsdien hebben we hele duidelijke afspraken gemaakt hoe wij de facturatie willen ontvangen, zodat deze transparant is.”

Relatiebeheer



Eén referent heeft geen zicht op het relatiebeheer en heeft om die reden geen oordeel gegeven. Acht referenten beoordelen het relatiebeheer als “tevreden” tot “zeer tevreden”. Eén referent is noch tevreden noch ontevreden.

Invulling van het relatiebeheer

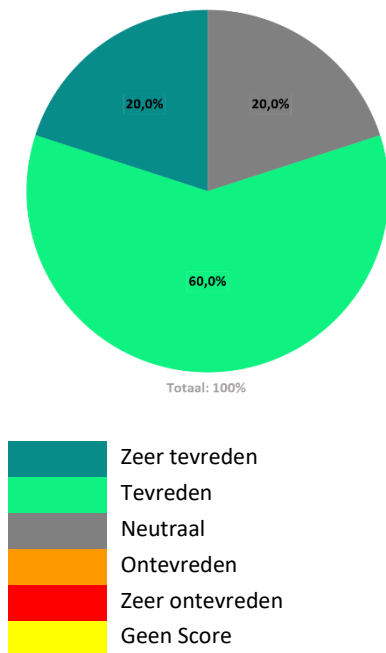
De wijze waarop het relatiebeheer wordt vormgegeven, verschilt per opdrachtgever. Een deel van de referenten heeft periodiek contact met KSG, waarbij zowel de samenwerking als de ontwikkelingen binnen beide organisaties worden besproken. Daarnaast worden kleine attenties, zoals een kaart of relatiegeschenk, gewaardeerd.

Andere referenten geven aan dat er buiten de trainingen om beperkt contact is, maar dat deze frequentie aansluit bij hun behoefte. Dit blijkt onder meer uit de volgende reactie: “We hebben één keer gesproken over andere trainingen die zij aanbieden, maar verder niet. Hier is ook geen behoefte aan. Hun aanbod is bij ons bekend. Als we ze nodig hebben, weet ik ze te vinden.”

Proactieve communicatie

Eén referent geeft aan behoefte te hebben aan meer structureel en proactief relatiebeheer. Hierbij wordt specifiek de wens genoemd om periodiek geïnformeerd te worden, bijvoorbeeld via een nieuwsbrief.

Prijs-kwaliteitverhouding



Acht van de tien referenten beoordelen de prijs-kwaliteitverhouding als “tevreden” tot “zeer tevreden”. Twee referenten zijn noch tevreden noch ontevreden.

Beoordeling van prijs en kwaliteit

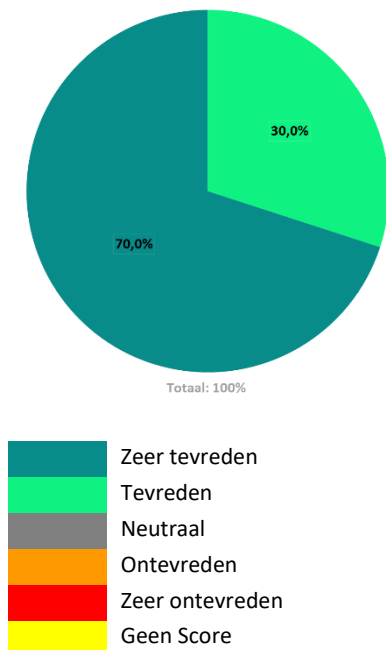
Hoewel een deel van de referenten aangeeft dat de tarieven van KSG relatief hoog zijn in vergelijking met andere aanbieders, wordt de geleverde kwaliteit als passend bij deze prijsstelling beschouwd. De meerwaarde van maatwerk en de aansluiting op de eigen organisatie wegen hierbij zwaar.

Referenten geven aan dat zij de voorkeur geven aan kwaliteit boven een lagere prijs. Dit blijkt onder meer uit de volgende reacties:

“Ik betaal liever een fors bedrag dan dat ik een training krijg die niet goed is afgestemd op onze organisatie”

“Er zijn trainingen die minder hoge kwaliteit leveren, dat is hier absoluut niet het geval.”

Tevredenheid opleiding/ samenwerking totaal



Alle referenten beoordelen zowel de opleiding als de samenwerking in totaal als “tevreden” tot “zeer tevreden”. De meerderheid van de geïnterviewden geeft aan KSG te zullen aanbevelen aan derden.

Sterke punten en opbrengsten

Als belangrijkste sterke punten worden de professionaliteit, flexibiliteit, het kritisch meedenken en de kwaliteit van de trainers genoemd. Referenten spreken hun waardering uit over de impact van de trainingen, zowel op individueel als op organisatieniveau. Dit komt onder meer tot uiting in de volgende reacties:

“De training heeft ervoor gezorgd dat de deelnemers wat zekerder zijn in het geven en schrijven van adviezen”

“Wij werken rondom het thema leiderschap. Dankzij de training hebben we met elkaar en op persoonlijk niveau een groei door kunnen maken”

“KSG is een van de prettigste bureaus waar ik mee heb gewerkt. Alles verloopt erg vlot en gemakkelijk en ze komen altijd hun afspraken na. Het is gewoon een erg goed bureau.”

Beschikbaarheid trainers

Eén referent plaatst een kanttekening bij de beschikbaarheid van de trainers. Volgens deze referent is het plannen op korte termijn soms lastig, mogelijk als gevolg van een hoge bezettingsgraad:

“De beschikbaarheid van de trainers is nog wel een verbeterpunt. Ik heb het idee dat KSG meer opdrachten aanneemt dan ze aankunnen. Hierdoor is het lastig om op korte termijn iets in te plannen.”

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