

# Klanttevredenheidsonderzoek

ISBW Opleidingen B.V.

21-05-2026



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van ISBW Opleidingen B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND .....	1
2. CRITERIA .....	1
3. METHODE .....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>12</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>13</b>

## 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			30%	50%	20%
Opleidingsprogramma			20%	60%	20%
Uitvoering			30%	50%	20%
Opleiders			20%	60%	20%
Trainingsmateriaal			10%	50%	40%
Accommodatie					
Natraject			20%	80%	
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer②				20%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding③				20%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			20%	70%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Zes referenten geven geen score
- ③ Zeven referenten geven geen score

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Zeven van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Een groot deel van hen heeft al eerder maatwerktrainingen afgenomen bij ISBW. “We hebben verschillende partijen vergeleken en ISBW kwam het beste uit de bus. Ze denken actief mee over het programma en maken er echt een maatwerk programma van. Het is ook heel prettig dat de docent vooraf betrokken is bij de programmaontwikkeling”, geeft een referent aan. En andere geïnterviewde vult daarop aan: “Wij kopen verschillende opleidingen in bij ISBW. Het feit dat ze bestaande modules kunnen ombouwen naar maatwerk modules en deze ook bij ons op locatie kunnen verzorgen vinden wij een enorme pre”. De respondenten zijn vooral erg te spreken over de grote variatie aan mogelijkheden, de snelheid van informatieverstrekking en de flexibiliteit.

Drie referenten geven een neutrale score. Zo geeft een referent aan: “De opleiding was geen vrije keuze. Mijn functie kwam te vervallen vanwege een reorganisatie en ik moest een hbo-opleiding volgen om als leidinggevende te kunnen blijven. Ik heb dat naast mijn werk als alleenstaande moeder als zeer uitdagend gezien.”

Een andere respondent geeft aan: "Tijdens de intake met de accountmanager en de docent bleek heel duidelijk dat de accountmanager zich niet had ingelezen in onze doelen en wensen die wij hadden gedeeld. Dit was onprettig en zorgde voor irritatie en twijfels of het programma wel goed aan zou sluiten" en "Een feedback cyclus ontbrak bij het ontwikkelen van het opleidingsprogramma. Als dit er wel was geweest hadden we kunnen voorkomen dat de inhoud niet helemaal aansloot bij onze praktijk", wordt aangegeven. Een andere respondent deelt juist een positieve ervaring op dit vlak: "We hebben twee of drie gesprekken gehad waarin we de inhoud van het programma heel grondig door hebben genomen. Bij het laatste gesprek keek een docent ook nog mee en was het programma helemaal naar wens".

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma is met de opdrachtgever samengesteld en duidelijk beschreven, veelal keurig vormgegeven in een brochure. Er wordt helder aangegeven wat de inhoud is per module met de daarbij behorende doelstellingen. Een referent in de rol van opdrachtgever geeft aan: "Ik heb eerst een studiegids opgevraagd. Aan de hand daarvan hebben wij bestaande modules aangepast, zodat het programma goed aansloot bij onze wensen. Uiteindelijk heb ik zelf een deelnemersgids gemaakt voor alle collega's en intern gedeeld". Een andere geïnterviewde geeft aan: "Het opleidingsprogramma kregen wij gecommuniceerd van onze leidinggevende. Voor mij was het duidelijk waar ik aan begon vooraf". Naast het opleidingsprogramma is tevens het financiële aspect vooraf duidelijk gecommuniceerd met de mensen die daarmee te maken hadden. Twee respondenten geven een neutrale score. Zo geeft een referent aan: "Ik had verwacht dat het veel praktijkgericht zou zijn en heb veel moeite gehad om de verslaglegging op de HBO-normen te verwerken." De andere referent licht toe: "Wij kregen een samenvatting van het programma, deze was met onze leidinggevende besproken. Het was effectiever en efficiënter geweest als het programma vooraf specifiek beschreven was, want later bleek dat het niet helemaal goed aansloot bij onze behoefte. Dan hadden wij er eerder op kunnen reageren".

### **Uitvoering**

Zeven geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van het programma. De afwisseling tussen theorie en praktijk, de vele praktijkvoorbeelden en de begeleiding bij de opdrachten wordt erg gewaardeerd. Een aantal uitspraken ter illustratie: "We gingen regelmatig in groepjes uiteen voor intervisie. Het was heel prettig om bepaalde onderwerpen dieper met elkaar te bespreken en verschillende invalshoeken te horen", "We bespraken casussen met de hele groep. Het was erg leerzaam om op deze manier van elkaar te leren", "We kregen een voorbeeld opdracht uitgereikt om een beeld te krijgen van wat er van ons verwacht wordt. Dat was heel helpend. Het gaf een steuntje in de rug om de eindopdrachten succesvol uit te voeren", "Doordat we regelmatig in groepjes aan het werk werden gezet, leerde ik mijn collega's ook beter kennen. Dat was een mooi extraatje". Drie referenten geven een neutrale score. Een respondent verwoordt het als volgt: "De klassieke lessen waren wel fijn, maar te theoretisch vanuit het boek en ik had het idee dat ik dat beter thuis kon doen. Ik had liever meer diepgang gehad en praktisch aan de slag willen gaan met oefenen met een model op basis van een casus." een andere respondent zegt hierover: "Tijdens de eerste lessen werden er nauwelijks praktijkvoorbeelden gegeven. Daarnaast las de docent veel letterlijk voor van de presentatie waardoor er weinig energie loskwam". Een andere referent geeft aan: "De structuur ontbrak tijdens de opleidingsdagen. Ik vond de opbouw van het programma niet logisch en de inhoud sloot ook niet helemaal aan bij onze opleidingsbehoefte. Dit laatste had in het voortraject beter opgepakt kunnen worden. Maar dat ligt deels bij onze leidinggevende en deels bij ISBW". Wat daarentegen als positief wordt ervaren is de manier waarop er met deze feedback wordt omgegaan. "Tijdens de lessen die nog kwamen was het goed te merken dat de docent probeerde om de ontvangen feedback toe te passen. Daardoor voelde ik me wel gehoord en waren de lessen ook waardevoller".

### Opleiders

Acht van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de docenten. Tijdens de opleidingen is veelal een vaste docent ingezet per groep. De deelnemers waarderen vooral de betrokkenheid, kundigheid en enthousiasme van de docenten. “De docent wist heel goed in te spelen op de groep. Zette mensen in hun kracht en liet soms ook gewoon dingen gebeuren, maar hield daarbij altijd rekening met de mensen”, “De interactie in de groep werd erg aangemoedigd en er was altijd ruimte om vragen te stellen en eigen casussen in te brengen”, “De docent was op allerlei manieren te bereiken, ook tussen de lessen door”, wordt aangegeven. Naast docenten worden er ook trainingsacteurs ingezet om te oefen met de opgedane theorie. “Het was heel goed om de opgedane kennis meteen om te zetten in een oefening met een acteur. Dan kom je toch meteen een laag dieper in je ontwikkeling, doordat je meteen een ervaring opdoet. De trainer en de acteur hebben ons hier heel goed in begeleid”, wordt gezegd.

Twee referenten geven een neurale score: “De didactiek van de docent vraagt om vernieuwing. Er werd veel opgelezen van de sheets en er was nauwelijks interactie met de groep. De werkvormen mogen meer toegespitst worden op de doelgroep. Daarnaast was er veel emotie in de groep doordat er een transitie plaatsvond in de organisatie. De docent kon daar in de eerste groep niet goed mee omgaan. Dit zorgde voor gevoelens van onveiligheid en ontevredenheid”. Een andere geïnterviewde geeft aan: “Wij hadden een oudere meneer als docent die alles volgens zijn eigen boekje deed. Hij liet zich negatief uit over de manier van werken van ons en vond zijn manier van vroeger in veel opzichten beter. Wij hebben hierdoor zelfs overwogen om te stoppen met de opleiding, omdat we niet het gevoel hadden dat deze docent ons zou brengen wat we nodig hadden”.

### Trainingsmateriaal

Er worden diverse materialen door ISBW aangereikt zoals: boeken, handouts, e-learning modules, schriftelijke opdrachten en de presentaties die gebruikt worden tijdens de lesdagen. Het verschilt per opleiding welke trainingsmaterialen de deelnemers ontvangen. Daarnaast wordt er een online leeromgeving e-Connect beschikbaar gesteld waar alle materialen worden klaargezet. In e-Connect kunnen tevens opdrachten gedeeld worden en vragen gesteld worden aan de docenten en collega deelnemers. Een referent geeft aan: “We kregen de boeken netjes thuis gestuurd en alle overige materialen konden we vinden in de online leeromgeving. Het waren best veel materialen waar we mee aan de slag konden”. Een andere respondent licht toe: “Wat ik heel fijn vond was het systeem om de opdrachten in te leveren. Dat was duidelijk en overzichtelijk.”

Een referent geeft een neutrale score: “Ik vond het wat rommelig aangeboden. Een duidelijke structuur ontbrak per module. Het was een beetje knippen en plakken, wat chaos creëerde”. Een andere respondent geeft aan: “Voor mij was het trainingsmateriaal meer dan toereikend. Ik kon er goed mee uit de voeten en ik gebruik het nu nog steeds wel eens als naslagwerk”.

### Accommodatie

Dit onderdeel is niet van toepassing, opleidingen hebben op locatie van de klant hebben plaatsgevonden.

### Natraject

Iedere module wordt afgesloten met een opdracht en ter afsluiting van de opleiding dient er een eindopdracht of scriptie ingeleverd te worden. Een referent geeft aan: “De docent begeleidde ons goed bij het maken van de opdrachten, maar de examinering werd door een andere docent gedaan”. Een andere geïnterviewde vult daarop aan: “Soms vond ik de feedback die ik kreeg van de examinerer verwarrend, omdat ik feedback kreeg op een punt waar de docent niets van had gezegd”. De diploma uitreiking werd in enkele gevallen door de klant zelf verzorgd en bij anderen door ISBW. De docent werd daarbij soms wel en soms niet uitgenodigd. Bij de meeste opleidingen werd aan het einde van de modules geëvalueerd.

Twee referenten geven een neutrale score. Een respondent geeft aan: “We moesten een businessplan schrijven die we ook in praktijk konden brengen. Maar we zijn niet meer teruggekomen op elkaars businessplan. Daar is verder niks mee gedaan.” en “Er was geen evalueatie. Dit voelt enigszins als niet afgerond, want tijdens het traject was er wel intensief contact. Dit zou ISBW een volgende keer anders mogen aanpakken en wij zelf ook”. De meeste referenten hebben de vooraf gestelde persoonlijke doelstellingen gehaald. Een referent geeft aan: “Ik heb veel nieuwe theorie geleerd en bevestiging gekregen dat ik het een en ander al goed doe. Hierdoor ben ik ook veel zelfverzekerder geworden”. Een andere geïnterviewde zegt: “Ik heb echt een verdieping kunnen maken, zowel in theorie als in persoonlijke ontwikkeling. Daar ben ik erg blij mee”.

### **Organisatie en Administratie**

Negen referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. Enkele uitspraken ter illustratie: "Medewerkers van ISBW zijn heel goed bereikbaar en reageren snel per e-mail. Als ik even niet wist wie wanneer gepland stond, kreeg ik een keurig overzicht toegestuurd in Excel", "Er stond een verkeerde naam op een diploma, maar dat werd netjes gecorrigeerd en in de leeromgeving geplaatst", "Boeken werden netjes geregeld en toegestuurd. Als er een boek niet aan was gekomen werd er snel een nieuwe geregeld" en "We konden alles netjes terugvinden in de leeromgeving en daar konden we ook communiceren met docenten. Dat liep heel goed allemaal".

Een referent geeft een neutrale score: "Wij hadden als deelnemers een deadline om onze scriptie in te leveren en daarbij kregen wij een datum gecommuniceerd wanneer we de uitslag uiterlijk zouden ontvangen. Maar de uitslag kwam twee weken later dan beloofd. Dit was erg jammer en zorgde voor onnodige spanning en onzekerheid. Daar heb ik een klacht over ingediend. Maar los hiervan was het verder allemaal prima".

### **Relatiebeheer**

Referenten zijn tevreden over de manier waarop ISBW het relatiebeheer onderhoudt. Een referent geeft aan: "Onze accountmanager denkt heel erg mee, is daadkrachtig en accuraat. Daarnaast ook heel goed bereikbaar en reageert snel op vragen. Echt fijn om mee samen te werken". Een andere geïnterviewde geeft aan: "Het contact was gewoon goed. We wisten elkaar te vinden als het nodig was. Nu ontvang ik nog een nieuwsbrief en dat is voldoende". Zes referenten geven geen score op dit onderdeel, omdat er alleen contact is geweest met de docenten en niet met andere ISBW medewerkers.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding wordt goed ontvangen. "We hebben meerdere partijen vergeleken en ISBW kwam daar goed uit. Ze leveren maatwerk, dat heeft ook een prijs. Daarnaast bieden ze ook goede service" en "Wij hadden twee mensen die stopten en twee mensen die langdurig ziekgemeld waren. Daar hebben ze compensatie voor geregeld. De prijzen zijn daarom niet alleen marktconform, maar daarnaast leveren zij ook aanvullende waarde", wordt aangegeven. Zeven referenten geven geen score door gebrek aan informatie. De financiële afhandeling is door de leidinggevende of de HR afdeling verzorgd.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Het gros van de geïnterviewden is tevreden tot zeer tevreden over de algehele samenwerking met ISBW. Als sterke punten van ISBW worden nog specifiek genoemd: "Ze denken echt goed mee over het opleidingsprogramma en brengen zelf waardevolle punten in", "De mogelijkheid om losse modules te volgen is heel fijn", "Het contact met ISBW verloopt heel prettig en efficiënt", "De ruimte die gegeven wordt om eigen visie en thema te beschrijven in de opdrachten en ook in te brengen tijdens de lesdagen", "De docenten hebben heel veel ervaring in het vakgebied", "ISBW is een grote organisatie, waardoor er ook een breed aanbod is aan opleidingen", "Hele leuke en creatieve werkvormen worden ingezet tijdens de lesdagen, zoals bijvoorbeeld bouwen met LEGO" en "Ze doen hun best om passende docenten te matchen bij de opleiding". Naast deze sterke punten geven de deelnemers tevens een aantal ontwikkelpunten aan: "Er mogen actievere werkvormen aangeboden worden", "Vooraf beter verwachtingen managen qua studietijd, want nu werd het op momenten als zwaar ervaren", "Meer ruimte voor praktijk casuïstiek om ook van elkaar te kunnen leren" en "Docent mag minder voorlezen en eigen praktijkvoorbeelden noemen".

Twee referenten geven een neutrale score. Een referent geeft aan: "Ik zou de opleiding iets meer gespreid aanbieden en meer gericht op onze praktijk. En ik zou minder met verslaglegging, zoals een literatuurlijst en bronvermeldingen met die APA-normen willen bezig zijn en meer met de inhoud." Een andere referent licht toe: "De afstemming van het programma vooraf mag scherper. Een gezamenlijke aftrap zou helpend zijn om op te halen wat leeft bij de deelnemers. Op basis daarvan kan het programma direct aan het begin van het traject aangescherpt worden. De docent had veel ervaring, maar mag zich nog beter inzetten in de actuele verandering van de functie. Bijvoorbeeld het verduurzamen van energie, rekening houdend met de verandering van de tijd waarin we leven".

Nagenoeg alle referenten zijn derhalve tevreden over het traject en de samenwerking met ISBW dat ze hen zonder aarzeling aan zouden bevelen aan anderen. Een referent vult aan: "Ik ben mij aan het oriënteren om weer een module te gaan volgen bij ISBW".

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	70%	20%
Opleidingsprogramma			10%	90%	
Uitvoering				90%	10%
Opleiders			20%	60%	20%
Trainingsmateriaal			20%	40%	40%
Accommodatie②			10%		70%
Natraject		10%	20%	50%	20%
Organisatie en Administratie			20%	50%	30%
Relatiebeheer③		10%		40%	
Prijs-kwaliteitverhouding④				80%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geven geen score
- ③ Vijf referenten geven geen score
- ④ Een referent geeft geen score

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

De meeste referenten ervaren het voortraject als duidelijk, toegankelijk en klantgericht. Zij vinden via online zoekopdrachten of eerdere ervaringen snel hun weg naar ISBW. De informatie op de website wordt als overzichtelijk en volledig gezien. Voor velen is dit voldoende om een weloverwogen keuze te maken. De persoonlijke benadering van studieadviseurs wordt regelmatig gewaardeerd. De begeleiding wordt als ondersteunend ervaren, wat vertrouwen geeft in de keuze voor de opleiding. Zoals een referent aangeeft: "Het voelde niet als opdringen, maar echt helpen om te kiezen". Daarnaast speelt flexibiliteit een belangrijke rol in de keuze voor ISBW. Factoren zoals e-learning, virtuele classrooms en een duidelijke moduleopbouw sluiten goed aan bij verschillende wensen. Andere praktische factoren, zoals het kunnen studeren vanuit huis of een snelle startmogelijkheid wanneer dat nodig is, worden tevens genoemd als belangrijke pluspunten. Een referent geeft een neutrale score: "Qua verwachtingsmanagement kan vooraf iets duidelijker gecommuniceerd worden, bijvoorbeeld rondom toelatingseisen, studiebelasting en exacte opzet van het programma". Ook wordt in enkele gevallen een intakegesprek gemist, omdat dit extra houvast zou kunnen bieden. Over het algemeen wordt het voortraject als prettig, helder en professioneel ervaren, met ruimte voor verdere verfijning in communicatie.

### **Opleidingsprogramma**

Negen referenten zijn tevreden over het opleidingsprogramma. De inhoud van de opleiding wordt duidelijk, transparant en goed onderbouwd uiteen gezet. Zowel de website als het leerplatform e-Connect bieden overzichtelijke informatie over inhoud, structuur en kosten. Een referent geeft aan: “Alle informatie die ik nodig had om een keuze te maken stond duidelijk omschreven op de website van ISBW. Nadat ik mij had ingeschreven ontving ik nog meer aanvullende informatie in de online leeromgeving waar ik toegang tot kreeg”. Een andere geïnterviewde vult aan: “De informatie werd heel vlot en netjes toegestuurd. Dat gaf mij meteen bij de start een goed gevoel”. Een referent geeft een neutrale score: “Persoonlijk had ik het prettiger gevonden als de inhoud vooraf wat duidelijker en specifiekter was omschreven. Dan had ik beter geweten wat ik kon verwachten en wat er van mij werd verwacht. Tijdens de opleiding kwam ik er toch achter dat de informatie te beknopt was vooraf. Tegelijkertijd weet ik niet of dit bij ISBW ligt of bij ons in de organisatie, want de informatie stond op onze interne leeromgeving”. Het gros van de geïnterviewden is echter tevreden over het opleidingsprogramma, vanwege de transparantie, volledigheid en duidelijke programmastructuur.

### **Uitvoering**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de verschillende opleidingen. Zowel over de klassikale opleidingen als over de online opleidingen. De afwisseling tussen theorie en praktijk wordt als prettig ervaren. Interactie met de gehele groep, werken in kleine groepjes en ruimte voor eigen casussen dragen bij aan de effectiviteit van de lessen. Enkele uitspraken om de tevredenheid aan te tonen: “De lesstof werd heel divers aangeboden. Luistercolleges werden afgewisseld met groepsopdrachten en daarnaast kregen we thuisopdrachten mee. Voor mij was het fijn verdeeld”, “We gingen vaak in groepjes uiteen om opdrachten uit te werken, dat was heel leerzaam”, “Ik heb alles zelfstandig online gevolgd. Ik kon me ook aanmelden voor online groepsbijeenkomsten, maar daar heb ik geen gebruik van gemaakt. Ik had wel contact met de docent over de opdrachten die ingeleverd dienden te worden” en “Rollenspellen als werkvorm vond ik heel inzichtgevend. Zo konden we de theorie meteen toepassen in een praktijkoefening”. De online leeromgeving e-Connect vindt men erg functioneel en veel geïnterviewden ervaren dat de structuur hen helpt om overzicht te behouden. Alle referenten geven aan dat er voldoende ruimte was om vragen te stellen en bij de meeste opleidingen konden tussendoor ook vragen gesteld worden aan de docenten via de online leeromgeving of soms in een door de docent aangemaakte whatsapp-groep. Naast alle positieve ervaringen komen ook enkele ontwikkelpunten naar voren. Het wisselen van locaties brengt voor sommigen onrust met zich mee. Ook wordt het niveauverschil binnen groepen soms als niet dienend ervaren. “We hadden mensen met een MBO en een Universitaire achtergrond en alles daartussen. Ik miste soms de wetenschappelijke onderbouwing in de lessen, het werd meer praktisch aangevlogen”, geeft een referent aan. Een andere geïnterviewde noemt daarnaast: “De begeleiding van het plan van aanpak en de scriptie vond ik tekort schieten”. Ondanks deze ontwikkelpunten wordt de uitvoering in het algemeen als professioneel, inspirerend en effectief ervaren.

### **Opleiders**

Referenten ervaren de docenten over het algemeen als vakbekwaam, professioneel en bereid om te helpen. Zowel binnen als buiten de lessen. Veel geïnterviewden waarderen de betrokkenheid, de praktijkervaring en de ruimte voor vragen en feedback. Opleiders die continu dezelfde groep begeleiden worden als zeer positief beoordeeld, vooral vanwege hun consistentie en persoonlijke aandacht. Een referent benoemt: “De docent was zo sympathiek om zijn telefoonnummer met ons te delen. Je kon altijd vragen stellen”. Ook wordt het enthousiasme en het vermogen om praktijkvoorbeelden te koppelen aan de lesstof genoemd. Een geïnterviewde geeft aan: “Beide docenten waren inspirerend en hielden de aandacht erbij. Een van hen begon altijd met de vraag hoe je erbij zat en vroeg ons waar de dag over mag gaan. Ik voelde me erg gehoord en gezien”. Twee referenten geven een neutrale score: “De kwaliteit en betrokkenheid van docenten varieert behoorlijk per module” en “Sommige opleiders hebben onvoldoende kennis van de sector van de deelnemer, wat leidt tot beperkte aansluiting op de praktijk”, wordt aangegeven. Daarnaast wordt genoemd dat sommige docenten sterk vanuit hun eigen achtergrond of ego opereren en minder afstemmen op de groep. “Het was af en toe een ego-pleidooi vanuit de ervaringen van de docent in een fabriek en hij wilde niet meebewegen met onze praktijk”, geeft een geïnterviewde aan. Bij enkele respondenten bestaat de wens voor meer betrokkenheid van de docenten, bijvoorbeeld bij het kiezen van opdrachten en betere afstemming van de docent op sectorspecifieke contexten.

### **Trainingsmateriaal**

Referenten ervaren het trainingsmateriaal over het algemeen als compleet en duidelijk. De combinatie van boeken, artikelen, video's, e-learning en hand-outs wordt gewaardeerd. Veel geïnterviewden geven aan dat het materiaal tijdig wordt toegestuurd en dat de online leeromgeving e-Connect een overzichtelijke platform biedt waarin alle informatie eenvoudig te vinden is. Tevens kunnen daar de opdrachten in geüpload worden. Een referent geeft aan: "Boeken, slides en hand-outs waren allemaal prima en kwalitatief goed". De studieboeken worden als inhoudelijk sterk en passend bij het hbo-niveau gezien. Ook formats en hulpmiddelen, zoals projectplanmodellen, worden als waardevol ervaren. Een referent geeft aan: "De docent stuurde altijd keurig de PowerPoint door na de les en plaatste ook allerlei aanvullende informatie voor ons in e-Connect. Dat was heel helpend". Er zijn ook enkele aandachtspunten die terugkomen in gesprekken. Het meest genoemd zijn de inconsistenties tussen materiaal en verwijzingen in de online omgeving, bijvoorbeeld door verouderde materialen. Dit zorgt voor extra zoekwerk en soms frustratie. Twee referenten geven een neutrale score: "De verwijzing in de online omgeving correspondeerde regelmatig niet met het boek. Daarnaast zijn kleine, moeilijk leesbare lettertypes in artikelen belemmerend", "Sommige docenten benutten het materiaal beperkt, bijvoorbeeld door vooral PowerPoint presentaties voor te lezen en weinig met de literatuur te werken" en "In bepaalde gevallen worden online opdrachten aangeboden, maar niet nabesproken. Dit leidt tot minder leerrendement", geven referenten aan. Geïnterviewden geven aan dat verdere actualisatie en actieve inzet van het materiaal tijdens de lessen de positieve leerervaring nog verder kan verhogen.

### **Accommodatie**

De accommodaties worden veelal als goed verzorgd, toegankelijk en praktisch ervaren. De locaties zijn vaak goed bereikbaar met het openbaar vervoer, er is voldoende parkeermogelijkheden en de catering is goed verzorgd. Een referent zegt: "De accommodatie was super. De faciliteiten goed en schoon en de lunch prima geregeld." De conferentiecentra en verzamelgebouwen worden positief beoordeeld vanwege hun organisatie en voorzieningen. Voor sommige geïnterviewden zijn de cateringmomenten zelfs een opvallend pluspunt: "De lunch was zelfs overweldigend, heel veel keuze", geven een aantal referenten aan. Een referent geeft een neutrale score. "Het was allemaal oké, maar het was niet zo'n inspirerende plek. De inrichting was verouderd en weinig sfeervol", wordt aangegeven. Twee referenten geven geen score, omdat zij de opleiding online hebben gevolgd.

### **Natraject**

Het natraject wordt door referenten overwegend als functioneel en duidelijk gestructureerd ervaren. De eindopdrachten per module en het gebruik van e-Connect bieden richting en duidelijkheid over beoordelingscriteria. De onafhankelijkheid van beoordelaars wordt gezien als professioneel en transparant. Veel geïnterviewden waarderen dat het geleerde direct toepasbaar is in de praktijk. "De opdrachten moet je schrijven vanuit je eigen praktijk, dat kun je dus meteen gebruiken in je werk", geeft een referent aan. Ook worden enkele afrondende momenten positief genoemd, zoals een gezamenlijke afsluiting met de groep: "We hebben de laatste middag een taartje gegeten samen, leuk moment om af te ronden", geeft een referent aan. Evaluaties zijn regelmatig onderdeel van het proces en leveren referenten het gevoel op dat feedback wordt opgehaald en gebruikt. Vele geïnterviewden geven aan dat de persoonlijke leerdoelen zijn bereikt. Tegelijkertijd ervaren referenten een aantal ontwikkelpunten. De grootste terugkerende feedback is dat het natraject onpersoonlijk wordt ervaren. Diploma's worden veelal per post verstuurd. Een deelnemer omschrijft dit als: "De afsluiting van de opleiding voelde heel onpersoonlijk. Er was geen feestelijke afsluiting, terwijl we heel hard hebben moeten werken om de opleiding af te ronden. Dat vond ik jammer". Online examens of beoordelingen zonder fysieke aanwezigheid worden als afstandelijk ervaren. Daarnaast lopen enkele geïnterviewden vast door beperkte begeleiding bij eindopdrachten: "Het voelde soms als alleen spartelen", geeft een referent aan. Op basis van de genoemde feedback geeft een referent een lage score en geven twee referenten een neutrale score op dit onderdeel. Hoewel het natraject over het geheel genomen functioneel werkt, bestaat er behoefte aan een persoonlijker afronding, meer praktische ondersteuning bij de opdrachten en een enkele keer aan helderheid over proces en verwachtingen.

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie wordt door een groot deel van de referenten als behulpzaam, vriendelijk en toegankelijk ervaren. Materialen worden doorgaans op tijd geleverd, afspraken worden nagekomen en medewerkers reageren vlot en behulpzaam als er vragen zijn. Een referent benoemt: "Alles was prima geregeld, alles wat je nodig had voor de opleiding, dat was er." Ook de bereikbaarheid vóór de start van de opleiding wordt positief genoemd, zowel telefonisch als per e-mail. Daarnaast wordt de studieadviseur geregeld als prettig en ondersteunend ervaren. Een geïnterviewde geeft aan: "Ik kan echt niks bedenken wat niet goed ging. De feedback op de ingeleverde opdrachten was altijd op tijd. Ik heb nooit contact op hoeven nemen, omdat er iets onduidelijk of niet in orde was". Tegelijkertijd komen ook een aantal kritische punten naar voren in de interviews. Verschillende referenten ervaren de administratieve processen als rommelig, traag of weinig klantgericht. Met name rond beoordelingen van opdrachten, herkansingen en bezwaarprocedures worden drempels ervaren. "Als ik bezwaar maakte tegen een cijfer moest ik meteen kosten betalen. Alles moet digitaal aangeleverd worden en er is geen persoonlijk contact" en "Wij moesten alle opdrachten binnen een bepaalde tijd inleveren. Maar de beoordelingen en cijfers kwamen niet altijd voor de afgesproken datum binnen. Dit zorgde voor onnodige stress en frustratie", wordt aangegeven. Een ander terugkerend aandachtspunt is de locatiewijziging door te weinig animo, waardoor deelnemers soms naar een andere stad moeten reizen. Dit veroorzaakt ongemak en in sommige gevallen studievertraging. Een referent geeft aan: "Ik was ingeschreven voor Den Haag, maar moest naar Utrecht. Als je dat niet wilde, moest je maanden wachten". Twee referenten geven hierdoor een neutrale score op dit onderdeel. Al met al functioneert de basisadministratie goed en is er in sommige gevallen behoefte aan duidelijkere communicatie, persoonlijker contact en transparantere procedures.

### **Relatiebeheer**

Referenten schetsen een beeld van relatiebeheer dat operationeel is ingericht. De positieve ervaringen richten zich voornamelijk op de bereikbaarheid en vriendelijkheid van medewerkers. Reacties op vragen verlopen meestal vlot en duidelijk. Een referent vertelt: "Bij vragen reageerde ISBW snel en mijn vraag was helder beantwoord, allemaal via e-mail". Ook wordt gewaardeerd dat er in sommige gevallen proactief wordt meegedacht en service wordt geboden, bijvoorbeeld bij problemen rondom een toets of planning. "Ik had feedback gegeven over een herkansing. Ik werd direct gebeld om samen een oplossing te vinden", geeft een referent aan. Een respondent scoort minder dan tevreden: "Het contact na inschrijving en na diplomering voelt weinig persoonlijk en vooral erg commercieel. Er is nauwelijks persoonlijke aandacht voor de deelnemer. Daarnaast wordt er geen persoonlijke opvolging ingepland gericht op alumni of doorstroommogelijkheden. Dat is een gemiste kans". ISBW verstuurt nieuwsbrieven om klanten op de hoogte te houden van nieuwe opleidingen en ontwikkelingen. Deze mailing wordt voor sommigen echter te frequent verstuurd. Vijf respondenten kent dit onderdeel geen score toe bij gebrek aan ervaring en informatie.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De meeste referenten ervaren de prijs-kwaliteitverhouding als goed tot zeer goed. Verschillende respondenten geven aan dat de prijs vergelijkbaar is met andere aanbieders en in lijn ligt met wat zij verwachten. Een referent geeft aan: "Ik heb aanbieders vergeleken en het maakte niet veel verschil qua prijs. De prijs was prima en de ontvangen kwaliteit ook". Een andere respondent deelt: "Ik heb de opleiding niet zelf hoeven betalen, maar als dat wel nodig was geweest had ik het ook zelf betaald, want de investering is passend bij de geboden waarde". Daarnaast wordt waardering uitgesproken voor de kwaliteit van docenten, faciliteiten en het totale leerpakket. Een geïnterviewde geeft aan: "ISBW biedt goede faciliteiten, de docent was prettig en kundig en ik kreeg voldoende aandacht". Daarnaast worden specifieke kosten, zoals kosten voor herkansingen of locatiebijdragen als onnodig hoog ervaren. Een referent geeft aan: "Vooral de herkansingen zijn fors geprijsd, wat de totale ervaring beïnvloedt. Dit komt ook omdat deze prijzen niet goed gecommuniceerd zijn vooraf". Een referent geeft geen score: "Ik heb mij helemaal niet met de prijs beziggehouden, omdat mijn werkgever de opleiding inkocht en betaalde". Over het geheel genomen wordt de prijs-kwaliteitverhouding als goed ervaren, met aandachtspunten rondom transparantie en redelijkheid van bijkomende kosten.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De algemene tevredenheid is hoog, waarbij referenten de opleiding als waardevol, duidelijk en goed georganiseerd ervaren. Veel respondenten waarderen het grote opleidingsaanbod, de heldere structuur van de opleiding, de modulaire opzet, de praktische toepasbaarheid van de lesstof, de vakbekwame docenten met veel praktijkervaring, de mogelijkheid tot contact met docenten en studiebegeleiders middels e-Connect en de mogelijkheid om de opleidingen op verschillende manieren te volgen. Een referent geeft aan: “Je weet precies waar je aan toe bent aan het begin van de opleiding en dat is heel prettig”. Ook de vriendelijke benadering, de deskundigheid van medewerkers en de goed georganiseerde lesdagen worden genoemd als sterke punten. Verschillende respondenten geven aan dat zij de opleiding zeker aanbevelen, soms zelfs al hebben gedaan. Een deelnemer vertelt: “Ik zou ISBW zeker aanraden, ik ben gewoon hartstikke tevreden”. Er worden ook enkele ontwikkelpunten benoemd. De meest genoemde verbeterpunten gaan over de behoefte aan persoonlijker contact, bijvoorbeeld via een vast contactpersoon of mentor. Daarnaast worden inconsistenties in opdrachten, beoordelingscriteria en aansluiting van docenten op verschillende contexten genoemd. Een referent geeft aan: “De afstemming van de docenten op overheid en non-profit organisaties kan echt beter. Noem voorbeelden die aansluiten bij de groep”. Over het geheel heen overheerst een positief beeld van ISBW en de verschillende opleidingen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met ISBW Opleidingen B.V. op 21-05-2026.

### Algemeen

ISBW is al meer dan 90 jaar gespecialiseerd in praktijkgerichte opleidingen en trainingen voor managers, leidinggevend en professionals die zich willen ontwikkelen op het gebied van management, leiderschap en organisatieontwikkeling. De organisatie richt zich op het versterken van kennis, vaardigheden en persoonlijk leiderschap, waarbij de dagelijkse werkpraktijk centraal staat. De visie van ISBW is dat leren pas echt waardevol is wanneer deelnemers het geleerde direct kunnen toepassen binnen hun eigen organisatie. Vanuit de unieke Action Learning Methode worden theorie, vaardigheden en praktijk continu met elkaar verbonden. De organisatie werkt voor uiteenlopende branches in zowel de profit als non profitsector en onderhoudt intensief contact met werkgevers en opdrachtgevers om het aanbod actueel en relevant te houden. ISBW onderscheidt zich door de sterke praktijkgerichtheid, de flexibiliteit van het aanbod en de directe toepasbaarheid van de leerstof. Daarnaast investeert de organisatie voortdurend in digitale leeroplossingen, flexibilisering van het onderwijs en verdere personalisering van leertrajecten. Het gesprek vond plaats met Inouschka Overeem accountmanager en Martin van der Groep directeur.

### Kwaliteit

ISBW hanteert een praktijkgerichte visie op opleiden waarbij leren direct gekoppeld wordt aan de dagelijkse werkpraktijk van deelnemers. Binnen de organisatie werken ervaren docenten en trainers die beschikken over actuele vak kennis, didactische vaardigheden en ruime praktijkervaring. Veel van hen zijn nog actief binnen het werkveld waardoor actuele ontwikkelingen direct worden meegenomen in de opleidingen. In het voortraject wordt de leerbehoefte van deelnemers en opdrachtgevers zorgvuldig in kaart gebracht zodat programma's goed aansluiten op organisatiedoelstellingen en praktijkvraagstukken. Opleidingen en lesmaterialen worden continu geactualiseerd op basis van ontwikkelingen in de markt, evaluaties en klantfeedback. Nieuwe trainers worden zorgvuldig geselecteerd en begeleid in de werkwijze en kwaliteitsstandaarden van ISBW. Door middel van docentendagen, evaluaties en kennisdeling wordt blijvend gewerkt aan professionalisering. Tijdens en na afloop van opleidingen wordt de kwaliteit structureel gemonitord via evaluaties met deelnemers en opdrachtgevers. Feedback en verbeterpunten worden actief opgepakt en gebruikt om de dienstverlening verder te optimaliseren. De sterke focus op praktijkgerichte opdrachten, reflectie en toepasbaarheid zorgt ervoor dat deelnemers het geleerde direct kunnen inzetten binnen hun eigen werkomgeving.

### Continuïteit

ISBW volgt ontwikkelingen in management, leiderschap en organisatieontwikkeling op de voet en vertaalt deze naar actuele opleidingen en leerconcepten. Door intensief contact met opdrachtgevers, deelnemers en het werkveld blijft de organisatie goed aangesloten op veranderende behoeften in de markt. De organisatie investeert in flexibilisering van het onderwijs, digitale leeroplossingen en gepersonaliseerde leertrajecten om ook in de toekomst relevant te blijven. Dankzij de omvang van de moederorganisatie en het brede netwerk van professionals beschikt ISBW over een stevige basis voor continuïteit en innovatie. Daarbij wordt voortdurend gekeken naar kansen en ontwikkelingen die van invloed zijn op de toekomstige manager en professional.

### Bedrijfsgerichtheid

ISBW onderhoudt nauwe contacten met opdrachtgevers en volgt actief ontwikkelingen binnen organisaties en de arbeidsmarkt. Hierdoor kan het aanbod snel worden aangepast aan actuele thema's en veranderende competentievragen. Bij maatwerktrajecten worden klanten intensief betrokken bij de ontwikkeling, uitvoering en evaluatie van programma's. Door te werken met praktijkgerichte opdrachten en organisatievraagstukken ondersteunt ISBW organisaties direct bij veranderopgaven en professionele ontwikkeling van medewerkers en leidinggevend. Klanten waarderen met name de deskundigheid van docenten, de praktische toepasbaarheid van de leerstof en de directe meerwaarde voor de dagelijkse werkpraktijk.

## 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](http://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