

# Klanttevredenheidsonderzoek

Teamwork Caribbean

11-06-2026



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Teamwork Caribbean 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
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</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				90%	10%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②			10%	70%	
Accommodatie					
Natraject			10%	90%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer③			10%	50%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding④				40%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier een mening over
- ③ Niet iedereen heeft hier mee te maken
- ④ Niet iedereen heeft hier een mening over

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Aan dit onderzoek naar maatwerktrajecten die zijn uitgevoerd door Teamwork Caribbean hebben tien referenten hun medewerking verleend. Met betrekking tot het voortraject, spreken zij allemaal over een zorgvuldig voortraject, waarin de specifieke wensen en behoeften van de opdrachtgever centraal staan. Van de tien gesproken referenten zijn allen tevreden tot zeer tevreden over deze aanpak. Opdrachtgevers vinden hun weg naar Teamwork Caribbean op verschillende manieren. Soms is er al eerder contact geweest, in andere gevallen speelt de sterke naamsbekendheid een rol. Ook het brede aanbod trekt organisaties aan die op zoek zijn naar een partner die meerdere vraagstukken kan oppakken. Zoals een referent het verwoordde: "We hadden een aantal jaar geleden al een leiderschapstraining bij hen gedaan. Toen we nu voor een groter vraagstuk stonden, zijn we direct naar hen teruggegaan." In het voortraject zelf waarderen opdrachtgevers vooral de persoonlijke benadering en de ruimte die geboden wordt voor eigen inbreng. "Er wordt écht geluisterd naar wat je nodig hebt, niet zomaar een standaardoplossing neergezet." Dit sluit aan bij wat meerdere referenten benadrukten: de samenwerking voelt gelijkwaardig en betrokken. "Onze ideeën werden serieus genomen en meegenomen in het traject."

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma van Teamwork Caribbean krijgt enthousiaste reacties van zowel opdrachtgevers als deelnemers. Alle referenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de opleiding. Opdrachtgevers benadrukken met name de goede aansluiting op de praktijk. “Het programma sluit precies aan op wat wij als organisatie nodig hebben,” aldus een van de opdrachtgevers. “We merken direct resultaat op de werkvloer.” Ook deelnemers zijn positief. Ze waarderen niet alleen de inhoud van het programma, maar ook de manier waarop ze vooraf werden geïnformeerd. In veel gevallen liep de communicatie via de eigen werkgever, wat als prettig werd ervaren. “Ik wist precies waar ik aan toe was voordat ik begon,” vertelt een deelnemer. “Alles was van tevoren helder uitgelegd.” Een andere deelnemer sluit zich daarbij aan: “Via mijn werkgever kreeg ik de planning, de locatie en een duidelijke omschrijving van het programma. Zo kon ik goed voorbereid beginnen.”

### **Uitvoering**

De trainingen van Teamwork Caribbean worden over de hele linie goed beoordeeld. Twee referenten zijn zelfs zeer tevreden over de manier waarop de trainingen worden uitgevoerd. En dat heeft een reden: Teamwork Caribbean weet theorie en praktijk slim met elkaar te verweven. De programma's sluiten volgens de referenten nauw aan op de dagelijkse werkpraktijk van deelnemers. Herkenbare situaties, concrete opdrachten en afwisselende werkvormen zorgen ervoor dat de lesstof niet abstract blijft. “Je merkt dat de inhoud is afgestemd op wat er in de praktijk écht speelt,” aldus een tevreden deelnemer. Ook het niveau van de trainingen wordt gewaardeerd. De lesstof is uitdagend zonder ontoegankelijk te zijn. “Het was pittig, maar wel op een manier die je verder brengt,” vertelt een andere deelnemer. Daarnaast wordt de afwisseling in werkvormen als prettig ervaren. Theorie, groepsopdrachten en praktijkgerichte oefeningen wisselen elkaar goed af. “Je zit niet de hele dag te luisteren, je gaat zelf aan de slag, en dat maakt het verschil.”

### **Opleiders**

Ook over de trainers zijn de referenten positief. Iedereen is tevreden, en dertig procent geeft aan zelfs zeer tevreden te zijn, een mooie score die laat zien dat Teamwork Caribbean weet wie het voor de groep zet. De trainers combineren vakinhoudelijke kennis met praktijkervaring, wat de trainingen concreet en herkenbaar maakt. Ze weten de stof toegankelijk te presenteren zonder aan diepgang in te boeten. “Onze trainer had duidelijk verstand van zaken én wist dat ook over te brengen, dat is een combinatie die je niet overal tegenkomt,” aldus een opdrachtgever. Daarnaast stemmen trainers hun aanpak af op de groep. Dat wordt gewaardeerd. “Het voelde geen moment als een standaard verhaal dat van de plank werd getrokken,” vertelt een deelnemer. Ook de activerende werkwijze van de trainers valt op. De nadruk ligt niet op het overdragen van informatie, maar op het aan het werk zetten van deelnemers. “Je werd continu aan het denken gezet, de trainer zorgde ervoor dat je zelf tot inzichten kwam.”

### **Trainingsmateriaal**

Over het trainingsmateriaal zijn de referenten over het algemeen positief. Zeven van de tien zijn tevreden: het materiaal is volledig, overzichtelijk en sluit goed aan op de inhoud van de trainingen. Twee opdrachtgevers hebben hier geen oordeel over gegeven, zij zijn op afstand betrokken en hebben simpelweg geen zicht op wat er tijdens de trainingen wordt gebruikt. Eén referent geeft een neutrale score. Dit heeft te maken met de verwachting dat het materiaal digitaler en interactiever zou zijn. Meer online toepassingen en multimedia zouden de trainingen voor sommige deelnemers nog aantrekkelijker maken, aldus deze referent: “De inhoud klopte, maar ik had graag meer gezien in de vorm van digitale tools of online oefenmateriaal,” aldus deze referent. Een andere referent is het hier niet mee eens: “Het materiaal was verzorgd en deed wat het moest doen, een solide basis onder de training”. Een opdrachtgever vult nog aan: “Onze mensen kwamen terug met duidelijke hand-outs en een werkboek dat ze ook na de training nog gebruiken.”

### **Accommodatie**

Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

### **Natraject**

Het natraject, zoals daar door Teamwork Caribbean vorm aan wordt gegeven, wordt eveneens gewaardeerd door de geïnterviewden. Deelnemers vullen vaak een evaluatie in en opdrachtgevers worden uitgenodigd voor een gesprek om de training te bespreken en te kijken of de leerdoelen zijn behaald. Die aanpak wordt gewaardeerd, de meeste referenten zijn hier tevreden over. Eén referent geeft een neutrale score. Na afloop van de training was er weinig tot geen contact meer, wat als een gemiste kans werd ervaren. “Juist in de periode na een training kan een korte terugkoppeling het verschil maken tussen kennis die beklijft en kennis die wegzakt,” aldus deze deelnemer. Voor de opdrachtgevers die wél een natraject ervoeren, maakte het duidelijk verschil. Het gesprek achteraf gaf hen de ruimte om bevindingen te delen en waar nodig bij te sturen. “Het gesprek achteraf gaf ons als opdrachtgever het gevoel dat er écht naar ons werd geluisterd, niet alleen tijdens, maar ook na de training,” aldus een tevreden opdrachtgever. Ook deelnemers waardeerden de evaluatie als meer dan een formaliteit. Het bood hun een serieus moment om terug te blikken op wat de training hen had gebracht. “De evaluatie voelde zinvol. Niet een lijstje afvinken, maar echt een plek om te zeggen wat je ervan vond.”

### **Organisatie en Administratie**

Op het gebied van organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden. De basis is volgens hen goed op orde, van de eerste aanvraag tot de afronding van de training. De planning verloopt soepel en er wordt helder gecommuniceerd over roosters, locaties en praktische zaken. Deelnemers en opdrachtgevers weten tijdig waar ze aan toe zijn. “De administratie liep als een trein, geen verrassingen, alles klopte,” aldus een opdrachtgever. Wanneer aanpassingen nodig zijn, wordt daar adequaat op gereageerd. De flexibiliteit die Teamwork Caribbean daarin toont, wordt door opdrachtgevers gewaardeerd. “Er was een wijziging nodig in de planning en dat werd zonder morren opgelost,” vertelt een andere opdrachtgever. Tot slot verloopt de afhandeling van certificaten en facturen correct en zonder vertraging. “Je merkt dat Teamwork Caribbean gewend is om professioneel te werken, alles wordt netjes afgehandeld,” aldus een tevreden referent.

### **Relatiebeheer**

Niet alle referenten hebben een beeld van het relatiebeheer, een deel heeft hier simpelweg geen ervaring mee. Onder degenen die er wel een oordeel over geven, is de meerderheid tevreden. Eén referent is neutraal en geeft aan behoefte te hebben aan meer structureel contact, ook buiten lopende trajecten om: “Wat meer proactief contact zou ik waarderen, nu neem ik zelf meestal het initiatief.” Opdrachtgevers die regelmatig met Teamwork Caribbean werken, ervaren de relatie als laagdrempelig en toegankelijk. Er is af en toe contact met de vaste contactpersoon, ook als er geen training loopt. Dat wordt gewaardeerd als een teken van betrokkenheid. “We hebben nog wel eens contact buiten de trajecten om, dat houdt de relatie warm,” aldus een opdrachtgever. Voor anderen is het vooral prettig te weten dat Teamwork Caribbean bereikbaar is wanneer dat nodig is. “Ik weet ze te vinden als ik ze nodig heb. Dat is voor mij voldoende,” zegt een referent.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Niet alle referenten hebben zicht op de prijsafspraken. Een deel laat het oordeel hierover dan ook bewust achterwege. Onder degenen die er wel een mening over hebben, is iedereen tevreden. De kwaliteit van de trainingen wordt als passend bij de prijs ervaren. Wat daarbij meespeelt, is dat referenten het gevoel hebben waar voor hun geld te krijgen. De combinatie van goed materiaal, ervaren trainers en een verzorgde organisatie maakt dat de investering zich terugbetaalt. “De prijs is in verhouding met wat je krijgt en dat is behoorlijk veel,” aldus een opdrachtgever. Daarnaast wordt de kwaliteit van de uitvoering als doorslaggevend gezien. Een training die aanslaat en resultaat oplevert, rechtvaardigt de kosten. “We zien het effect terug op de werkvloer, dan praat je niet meer over kosten, maar over een investering,” zegt een andere opdrachtgever.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

De algehele tevredenheid over de samenwerking met Teamwork Caribbean is hoog. Zeventig procent van de referenten is tevreden, dertig procent zelfs zeer tevreden. Dat beeld wordt gedragen door een consistent positief oordeel over vrijwel alle onderdelen van de dienstverlening. De sterke punten zijn duidelijk: het vermogen om trainingen nauw te laten aansluiten op de praktijk, een professionele en soepele organisatie, en trainers die weten hoe ze een groep in beweging brengen. Ook de persoonlijke benadering in het voortraject en de betrokkenheid van de vaste contactpersoon worden als onderscheidend ervaren. Verbeterpunten liggen vooral op het gebied van het natraject en het relatiebeheer. Meer proactief contact na afloop van een traject en een structurelere opvolging zouden de samenwerking verder kunnen versterken. Daarnaast is er bij een van de deelnemers behoefte aan moderner en interactiever trainingsmateriaal. Al met al geven de referenten aan de samenwerking met Teamwork Caribbean in de toekomst te willen voortzetten. De basis is solide en het vertrouwen in de organisatie is aanwezig.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Teamwork Caribbean op 11-06-2026.

### Algemeen

Teamwork Caribbean is opgericht in 2012 en gespecialiseerd in trainingen, opleidingen en coachingstrajecten die bijdragen aan het succes van organisaties en de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers. Naast het verzorgen van maatwerkopleidingen ondersteunt Teamwork Caribbean organisaties bij uiteenlopende ontwikkelingsvraagstukken en begeleidt het bedrijf veranderingsprocessen van A tot Z. De focus ligt steeds op de meest effectieve aanpak die het hoogste rendement oplevert, voor de organisatie én voor het individu. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerktrainingen die Teamwork Caribbean verzorgt. Het gesprek met mevrouw Van Joolingen vond telefonisch plaats.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Teamwork Caribbean centraal. Het bedrijf heeft de expertise om opleidingsvragen te vertalen naar gerichte maatwerkoplossingen, waarbij klantrelatiebeheer een sleutelrol speelt. Er wordt intensief samengewerkt met opdrachtgevers om programma's nauwkeurig af te stemmen op de leerbehoeften, het leerklimaat en de specifieke omstandigheden van de organisatie. De trainers en docenten zijn allen zorgvuldig geselecteerde freelancers uit een sterk professioneel netwerk. Zij doorlopen een strikte selectieprocedure en moeten hun expertise aantonen via een pitch. Teamwork Caribbean bewaakt de kwaliteit van hun werk door trainingen bij te wonen en waar nodig begeleiding te bieden. Evaluaties vormen een vaste maatstaf voor kwaliteitsbewaking. Trainingsmateriaal wordt altijd ontwikkeld in nauw overleg met de opdrachtgever. Hiervoor zet Teamwork Caribbean eigen instructional designers in en schakelt het waar nodig specialisten in, zoals een linguïst. Dit garandeert dat elk materiaal écht op maat is. Om trainers, docenten en coaches scherp te houden, verzamelt Teamwork Caribbean voortdurend kennis over leren en ontwikkelen en organiseert het regelmatig docentenbijeenkomsten voor professionele uitwisseling en teamontwikkeling. De opleidingen maken gebruik van een brede mix aan didactische werkvormen, online toetsen en een digitale leeromgeving. Theoretische blokken worden afgewisseld met opdrachten, casussen, rollenspellen en praktijkoefeningen. Ook na afloop van een traject blijft Teamwork Caribbean betrokken via gerichte nazorg.

### Continuïteit

De kracht van Teamwork Caribbean ligt in haar aanpassingsvermogen. Door de beperkte schaalgrootte van de markt op de eilanden heeft het bedrijf zich ontwikkeld tot een brede, veelzijdige partner die op uiteenlopende leer- en ontwikkelingsvragen kan inspelen. Juist die flexibiliteit, gecombineerd met een sterk vermogen tot maatwerk en een consistente uitvoering, heeft geleid tot een stevige naamsbekendheid en een groeiende, loyale klantenkring. Teamwork Caribbean volgt de marktontwikkelingen nauwlettend en speelt daar proactief op in. Een actueel voorbeeld daarvan is de lancering van de Hospitality Academy: een samenwerking met SVH Nederland waarbij de lokale expertise van Teamwork Caribbean wordt gecombineerd met de vakinhoudelijke kennis en bewezen methodieken van SVH. Op basis van de verstrekte informatie en het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek heeft Cedeo vastgesteld dat de continuïteit van Teamwork Caribbean voor de komende periode goed gewaarborgd is.

### Bedrijfsgerichtheid

Teamwork Caribbean is actief zichtbaar in de markt via sociale media en een regelmatige nieuwsbrief. Het bedrijf organiseert kennisevenementen en gaat strategische samenwerkingsverbanden aan om het aanbod actueel en relevant te houden. De grootste toegevoegde waarde komt echter voort uit de intensieve samenwerking met klanten en de hoge tevredenheid die daarmee bereikt wordt. Teamwork Caribbean heeft een scherp oog voor wat opdrachtgevers nodig hebben en weet dat consequent te vertalen naar een passend en effectief aanbod.

## 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