

Klanttevredenheidsonderzoek

UPD

19-06-2026



INHOUDSOPGAVE

Inhoud

PROFIEL VAN UPD	1
SAMENVATTING.....	2
STERKE PUNTEN - CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN.....	3
AANDACHTSPUNTEN - CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	4
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK – CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	5
SCORES.....	5
TOELICHTING OP SCORES.....	6
VOORTRAJECT.....	6
OPLEIDINGSPROGRAMMA.....	7
UITVOERING.....	8
OPLEIDERS	10
TRAININGSMATERIAAL.....	12
NATRAJECT.....	13
ORGANISATIE EN ADMINISTRATIE.....	15
RELATIEBEHEER.....	16
PRIJS-KWALITEITVERHOUDING	17
TEVREDENHEID OPLEIDING / SAMENWERKING TOTAAL.....	18
TRENDS IN BEDRIJFSOPLEIDINGEN	19
CEDEO-ERKENNING	20
ACHTERGROND	20
CRITERIA.....	20
METHODE.....	20
PROCEDURE	21
CONCLUSIE VAN CEDEO.....	22

Profiel van UPD



UPD verzorgt opleidingen en leertrajecten op het gebied van continu verbeteren en vernieuwen, waaronder Lean, Lean Six Sigma, Agile, Scrum, leiderschap en AI-toepassingen. Het aanbod richt zich op uiteenlopende doelgroepen, van deelnemers die kennismaken met verbetermethodes tot projectleiders, verbeterprofessionals, managers en organisaties die medewerkers willen ontwikkelen. De opleidingen worden aangeboden als open programma of als incompany maatwerk en kunnen klassikaal, digitaal of blended worden gevolgd, ondersteund met e-learning. Leertrajecten bevatten doorgaans een combinatie van theorie, praktische oefeningen en toepassing in de eigen werkomgeving, soms aangevuld met praktijkopdrachten en begeleiding. De aanpak is gericht op het toepassen van kennis en vaardigheden in de dagelijkse praktijk. UPD verzorgt opleidingen in heel Nederland, volgt de richtlijnen van ASQ en beschikt over accreditaties van onder meer het Lean Competency System (LCS) en Scrum.org

Samenvatting

De waardering voor UPD is hoog. Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de samenwerking in totaliteit, het voortraject, het opleidingsprogramma en de uitvoering van de maatwerkopleidingen. Ook de prijs-kwaliteitverhouding en het organisatorische en administratieve handelen van UPD worden positief beoordeeld.

De belangrijkste sterke punten liggen in de zorgvuldige afstemming van maatwerkwenen, de heldere vastlegging van afspraken en de kwaliteit van de uitvoering. Respondenten waarderen met name de balans tussen theorie en praktijk, de toepasbaarheid van de inhoud en de zichtbare resultaten die de opleidingen in de eigen organisatie opleveren. Daarnaast worden de deskundigheid, flexibiliteit en branchekennis van de opleiders regelmatig genoemd als onderscheidende kwaliteiten.

Aandachtspunten concentreren zich op een beperkt aantal onderdelen. Zo bestaat er behoefte aan een sterkere aansluiting van het trainingsmateriaal op de specifieke context van organisaties. Ook wordt door een aantal opdrachtgevers meer terugkoppeling, afstemming en betrokkenheid gewenst. Daarnaast worden incidenteel knelpunten genoemd rondom de communicatie en technische ondersteuning bij examens. Op het gebied van relatiebeheer wordt door een respondent aangegeven dat een meer persoonlijke en organisatiegerichte benadering de toegevoegde waarde verder zou kunnen vergroten.

Concluderend is de tevredenheid over de afgenomen opleidingen en de samenwerking in totaliteit unaniem positief. Ook de bereidheid om UPD aan te bevelen is hoog.

Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Zorgvuldige afstemming van maatwerk wensen:

Wensen en uitdagingen van opdrachtgevers worden goed geïnventariseerd en vertaald naar een passend traject.

“

“Na het gesprek met de trainer werd ik enthousiast. Het was duidelijk dat goed aangevoeld werd wat onze uitdaging is.”

Duidelijke vastlegging van afspraken:

Offertes en opleidingsprogramma's sluiten goed aan op de gemaakte afspraken en verwachtingen.

“

“Ze hebben goed geluisterd en alles wat we hadden afgesproken is netjes op papier gezet.”

Sterke balans tussen theorie en praktijk:

Deelnemers ervaren een prettige afwisseling van verdiepende kennis, concrete oefening en directe toepasbaarheid in de werkomgeving.

“

“De trainingen hebben een hele goede verdeling tussen droge stof en praktijkgerichte zaken.”

Zichtbaar rendement van de trajecten:

De opleidingen leveren volgens opdrachtgevers concrete meerwaarde op voor de organisatie.

“

“UPD voldoet aan meer dan waar we behoefte aan hebben. De hoeveelheid potentie die we ophalen is groot. De opleiding verdient zichzelf meer dan terug. (...)”

Hoge waardering in totaliteit:

Geïnterviewden kwalificeren UPD als betrouwbaar en deskundig en de aanbevelingsbereidheid is groot.

“

“UPD is een fijne partner. Professioneel en levert goede diensten. Ik zou UPD direct aanbevelen.”

Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Behoeftte aan betere aansluiting van leermateriaal op de praktijk:

Een referent mist een vertaalslag naar de eigen werkomgeving, met meer toegesneden casuïstiek.

“

“Het materiaal was vrij standaard, waarbij de voorbeelden niet aansloten bij onze context en branche. Ik had liever gezien dat het materiaal er iets meer passend was gemaakt.”

Meer betrokkenheid bij voortgang en afronding:

Er is behoefte aan meer periodieke updates, overleg en een actievere opvolging gedurende het traject.

“

“De deelnemers waren tevreden over de opleider, maar als opdrachtgever had ik meer terugkoppeling, contact en afstemming gewenst en verwacht. Dat was in dit traject in veel mindere mate aanwezig dan bij de eerdere opleidingen die we hebben afgenomen.”

Verstoringsen in de eindfase van het traject:

Generieke berichtgeving en technische storingsen tijdens de toetsing gaven cursisten vermijdbare spanning op een belangrijk moment.

“

“Het programma was aangepast op basis van onze maatwerkwensen, maar bij het examen ontvingen deelnemers standaard mails die verwarrend werkten. De techniek liet het vervolgens ook afweten, wat voor deelnemers veel onnodige stress heeft veroorzaakt.”

Meer persoonlijke invulling van klantcontact:

Relatiebeheer dat meer is afgestemd op ontwikkelingen en behoeften binnen organisaties zou de samenwerking voor beide kanten waardevoller maken.

“

“Ik denk dat ze veel meer effect kunnen bereiken als ze het relatiebeheer meer persoonlijk aanpakken. Als ze hierbij aanhaken bij de ontwikkelingen in onze organisatie kunnen ze meer ondersteuning bieden in de vorm van opleidingen of consultancy (...).”

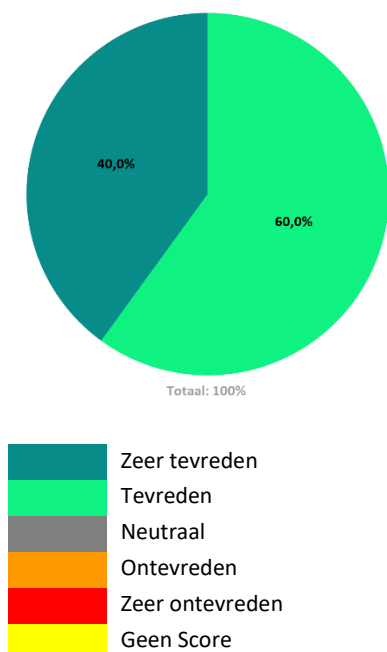
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 0 referenten. Hiervan zijn 9 opdrachtgevers die Cedeo Maatwerk opleidingen hebben ingekocht van UPD, 2 inkopers en 3 deelnemers. In de onderstaande scoretabel staan de percentages bij de verschillende rubrieken op een schaal van 1-5 van 'Zeet ontevreden' tot 'Zeet tevreden' of bij 'Geen score'.

Scores

Score	1 Zeet ontevreden	2 Onteveden	3 Niet tevreden / niet ontevreden	4 Tevreden	5 Zeet tevreden	Geen score
Voortraject				60%	40%	
Opleidingsprogramma				50%	50%	
Uitvoering				80%	20%	
Opleiders			10%	40%	50%	
Trainingsmateriaal			10%	40%	40%	10%
Accommodatie						100%
Natraject			10%	50%	30%	10%
Organisatie en Administratie				50%	40%	10%
Relatiebeheer		10%		40%	40%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	40%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%	

Toelichting op scores



Voortraject

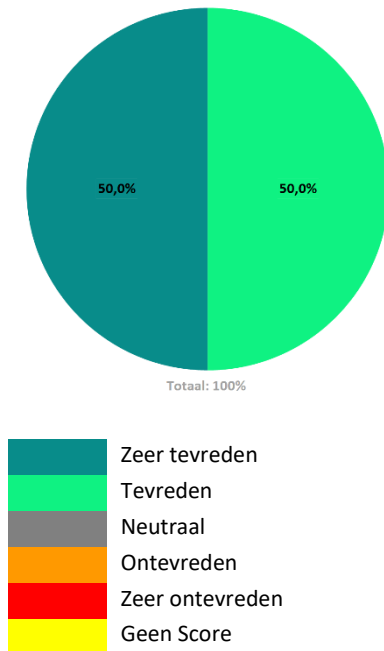
Keuze voor UPD

De geïnterviewden treden in vrijwel alle gevallen op als opdrachtgever, in een aantal gevallen gecombineerd met een rol als inkoper of deelnemer. Verschillende organisaties werken al langere tijd met UPD samen of zijn via de eigen HR-afdeling of via een ander instituut bij UPD terechtgekomen. Een referent licht de keuze voor UPD toe vanuit de aanwezige kennis van de eigen sector en geeft aan: “Na het gesprek met de trainer werd ik enthousiast. Het was duidelijk dat goed aangevoeld werd wat onze uitdaging is.”

Afstemming van wensen

Het contact vooraf richt zich op het bespreken en verfijnen van de wensen voor het maatwerk. Een respondent beschrijft de gang van zaken als volgt: “Er is eerst contact geweest met UPD over onze wensen en eisen en vervolgens zijn we in contact gebracht met de trainer en hebben daarmee het programma verfijnd.” Een andere geïnterviewde noemt het verloop als pluspunt: “Het voortraject ging soepel. We konden onze wensen aangeven en onze eigen accenten leggen en hebben het vrij snel kunnen kortsluiten.” Bij organisaties die de opleiding al jaren afnemen, verloopt de voorbereiding eenvoudiger. Een referent stelt: “Inmiddels hebben we geen intakegesprekken meer. We nemen deze opleiding al een aantal jaren af en we stellen af en toe iets bij.”

Opleidingsprogramma



Vastlegging van afspraken

Alle geïnterviewden zijn tevreden of zeer tevreden over de totstandkoming van de offerte en het opleidingsprogramma. Een referent beschrijft de zorgvuldige vertaling van de gemaakte afspraken: “Ze hebben goed geluisterd en alles wat we hadden afgesproken is netjes op papier gezet.”

Snelheid en helderheid

Verschillende geïnterviewden zijn te spreken over het tempo en de duidelijkheid. Een respondent vat dit samen met: “Ik ben zeer tevreden over de wijze waarop de offerte en het programma tot stand is gekomen en de snelheid waarmee het ging. Alles was volgens afspraak en met de juiste prijs.” Een ander noemt de opzet van de prijsopgaven als pluspunt: “De prijsopgaven die wij ontvangen zijn adequaat, makkelijk te begrijpen en consistent.” In een enkel geval is na het eerste voorstel nog een aantal aanpassingen doorgevoerd, wat zonder problemen verloopt.

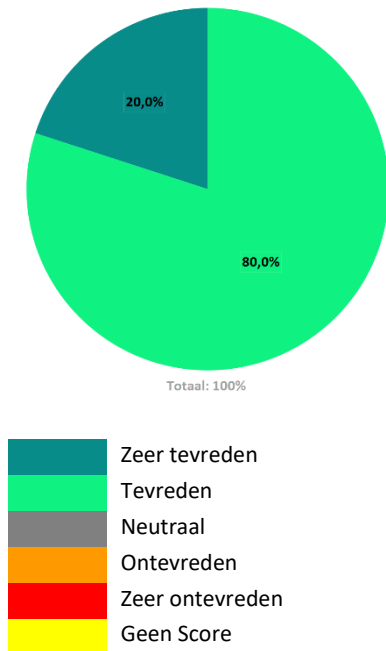
Herhaalde trajecten

Een respondent die UPD al langere tijd kent, plaatst de offertefase in het licht van de bestaande samenwerking: “We werken al zo lang samen dat dit inmiddels allemaal helemaal goed verloopt. De relatie is goed.” Bij organisaties die opleidingen herhaaldelijk afnemen, beperkt deze fase zich tot een bevestiging van praktische zaken zoals data en planning.

Uitvoering

Opzet en opbouw

Alle geïnterviewden zijn tevreden of zeer tevreden over de uitvoering. Het merendeel van de geïnterviewden is positief over de balans tussen theorie en praktijk en over de afwisseling in de bijeenkomsten. Een referent merkt op: “De trainingen hebben een hele goede verdeling tussen droge stof en praktijkgerichte zaken.” Een andere geïnterviewde waardeert de zorgvuldige overdracht: “De dagen worden door de deelnemers goed gewaardeerd. Het gaat vrij snel, maar de kennis wordt zorgvuldig en met aandacht overgebracht. Er wordt de mogelijkheid geboden om vragen te stellen en er wordt flexibel gereageerd op gebeurtenissen tijdens de dagen.” Een opdrachtgever merkt op: “Een deelnemer zei dat hij deze opleiding zeker zou aanbevelen aan collega’s omdat de denkwijze en dit gedachtegoed nodig zijn voor onze organisatie.”



Tempo en intensiteit

Een aantal referenten plaatst kanttekeningen bij het tempo en de intensiteit van het programma. Eén respondent geeft aan: “Deelnemers gaven aan dat het wat sneller had gemogen. Het ging te lang over algemene voorbeelden en ze zouden liever met eigen voorbeelden aan de slag zijn gegaan.” Een andere geïnterviewde wijst op de hoeveelheid theorie: “De deelnemers vonden het inhoudelijk wel zwaar. Ze krijgen zoveel theorie dat het misschien wel beter is om dit wat meer te spreiden.”

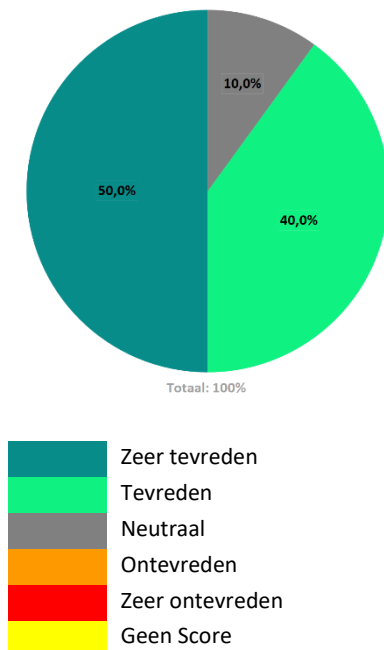
Afstemming en bijsturing

Op aangegeven knelpunten wordt volgens de respondenten adequaat gereageerd. Een referent beschrijft: “Aan het begin waren de dagen intensief. Er wordt een spiegel voorgehouden en er is ruimte nodig om dat een plek te kunnen geven. Dit hebben we aangegeven en daar is vervolgens rekening mee gehouden.” Een ander signaleert dat het startmoment van het project als laat is ervaren: “Het moment van starten van het project was lastig voor deelnemers. Ze begonnen eigenlijk net te laat. In de komende training wordt hier aandacht aan besteed.”

Opleiders

Inhoudelijke kwaliteit

De meerderheid van de geïnterviewden geeft een hoge waardering voor de opleiders. Een respondent beschrijft het overdrachtsvermogen en stelt: “De trainer kon goed en begrijpelijk uitleggen en zaken visueel maken.” Een ander is te spreken over de inhoudelijke kennis en de flexibiliteit: “De trainer zat erg goed in de materie en begreep onze context. Het programma was, op ons verzoek, iets anders vormgegeven en dat pakte ze heel goed en flexibel op.” Een derde referent stelt: “De trainer was inspirerend, energiek en onderhoudend. Hij wist de deelnemers te boeien en zorgde ervoor dat het geen moment saai was.” Een geïnterviewde die eerder minder tevreden was over een trainer en om vervanging heeft gevraagd, geeft aan inmiddels de hoogste waardering toe te kennen, mede vanwege de specifieke kennis van de eigen branche.



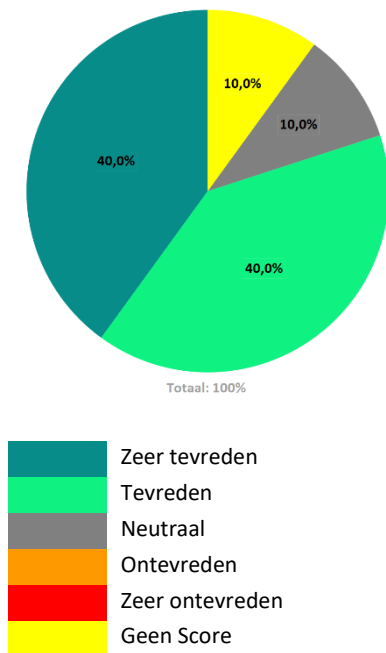
Afstemming op de groep

Verskillende referenten noemen het inlevingsvermogen en de aandacht voor de individuele deelnemer als pluspunt. Een geïnterviewde stelt: “Wat mij opvalt is dat ze zich goed kunnen inleven in de casussen van onze organisatie en dat er veel ruimte wordt geboden voor maatwerk voor individuele deelnemers.” Een andere referent beschrijft: “De trainer had voor iedereen een afzonderlijke aanpak, toegespitst op de individuele deelnemers en wist de groep ook goed te sturen als er te veel werd uitgeweid.” Een derde respondent waardeert de wijze waarop een kritische groep is meegenomen: “De trainer deed het geweldig. Het was een nogal sceptische groep en ze werden heel goed meegenomen op een respectvolle manier, totdat het kwartje viel om de werkelijkheid op een andere manier te bekijken. Dat leidde tot actie en resultaat.”

Terugkoppeling en afstemming

Eén referent kent een neutrale waardering toe en licht dit toe:
“De deelnemers waren tevreden over de opleider, maar als opdrachtgever had ik meer terugkoppeling, contact en afstemming gewenst en verwacht. Dat was in dit traject in veel mindere mate aanwezig dan bij de eerdere opleidingen die we hebben afgenomen.”

Trainingsmateriaal



Online omgeving

Het trainingsmateriaal en het bijbehorende portaal worden overwegend positief beoordeeld. Een respondent is uitgesproken te spreken over de gebruiksvriendelijkheid: “Het portaal van UPD is goed te gebruiken. Het is gebruiksvriendelijk en deelnemers kunnen hiermee goed voorbereiden, een proefexamen doen en ook het officiële examen wordt daarin gedaan. In vergelijking met portalen van andere opleiders krijgt deze voor mij echt de hoogste score.” Een geïnterviewde noemt daarnaast de extra ondersteuning rond het materiaal als pluspunt: “Er was door de trainer ook een WhatsAppgroep aangemaakt waarin mensen vragen konden stellen en antwoorden konden krijgen. Dat vind ik erg netjes.”

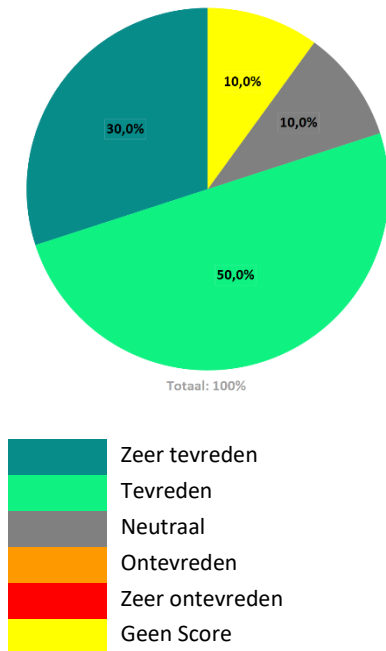
Integratie in eigen systemen

Meerdere referenten stellen het op prijs dat het materiaal in de eigen digitale omgeving kan worden geplaatst, bijvoorbeeld in een eigen Microsoft Teams-omgeving. Eén geïnterviewde ervaart op dit punt juist een belasting, doordat de presentaties handmatig in de eigen SharePoint-omgeving moeten worden gezet. De inhoud van het materiaal wordt door deze referent wel als goed beoordeeld.

Aansluiting en toegang

Een respondent wijst op de beperkte toegang tot de online omgeving: “Ik vind het jammer dat de online omgeving maar bepaalde tijd toegankelijk is. Het is ook niet te downloaden.” Eén referent kent een neutrale waardering toe en licht dit toe: “Het materiaal was vrij standaard, waarbij de voorbeelden niet aansloten bij onze context en branche. Ik had liever gezien dat het materiaal er iets meer passend was gemaakt.” Eén geïnterviewde geeft geen score, omdat deze persoon geen zicht heeft op het gebruikte materiaal.

Natraject



Betrokkenheid bij de praktijk

Verschillende referenten zijn te spreken over de betrokkenheid van UPD bij de voortgang. Een respondent beschrijft een intensieve opvolging: “Wij hebben maandelijks een online meeting met UPD. Ze houden ook goed vinger aan de pols met betrekking tot de voortgang van individuele kandidaten; daar zijn ze zeer alert op.” Een andere geïnterviewde noemt het natraject het sterkste onderdeel: “Voor het natraject zou ik zelfs een hogere score geven dan vijf. Het is duidelijk dat het geheel gezien wordt als meer dan een training en dat het echt moet beklijven in de praktijk.”

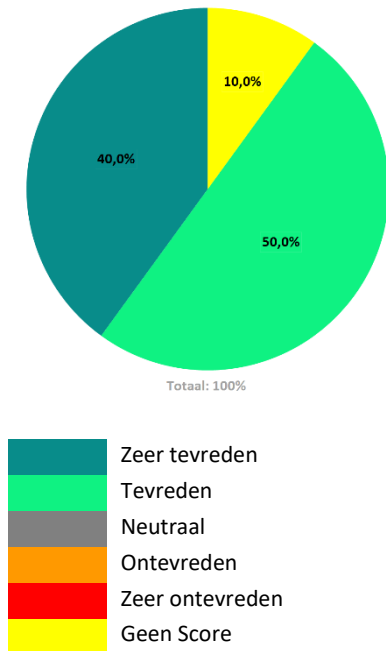
Contact en opvolging na afronding

Eén referent kent een neutrale waardering toe en licht dit toe: “Het programma was aangepast op basis van onze maatwerkwenen, maar bij het examen ontvingen deelnemers standaard mails die verwarrend werkten. De techniek liet het vervolgens ook afweten, wat voor deelnemers veel onnodige stress heeft veroorzaakt.” Dezelfde respondent mist betrokkenheid bij de implementatie in de praktijk. “Ik heb niet de indruk dat UPD erg betrokken is bij de implementatie in de praktijk.” Een andere geïnterviewde signaleert eveneens een afname van het contact: “De praktijkopdrachten lopen nog, maar na afronding van het eerste deel is er eigenlijk geen contact meer geweest. Ik hoor nu bijvoorbeeld dat een deel van de groep geslaagd is, maar daar weet ik niks van. Ik zou het erg waarderen als ik meer betrokken zou worden bij de voortgang.”

Evaluatie en afsluiting

Een respondent beschrijft de zorgvuldige terugkoppeling: “Ik kreeg keurig de evaluatie van UPD teruggekoppeld en van alle onderwerpen die behandeld zijn ontving ik een kort verslagje. Dat doen ze heel netjes en professioneel.” “De afsluiting was in de vorm van een projectenmarkt waar we zelf handen en voeten aan hebben gegeven. Wat ik bijzonder vind is dat we hiervoor altijd verschillende mensen van UPD uitnodigen en dat zij vervolgens ook aanwezig zijn. Dat waardeer ik zeer.” Eén geïnterviewde geeft geen score, omdat de nazorg en opvolging inmiddels via een andere afdeling verlopen.

Organisatie en Administratie



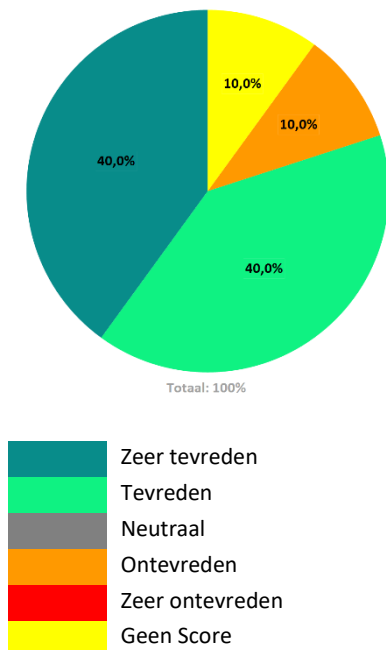
Communicatie en bereikbaarheid

De organisatie en administratie worden door vrijwel alle referenten positief beoordeeld, waarbij de snelheid en de correctheid van de communicatie worden genoemd. Een respondent omschrijft de gerichte ondersteuning: “De communicatie is fijn en soepel gelopen. Op een moment dat we een vraag hadden die voor ons van groot belang was werden we gelijk aan een contactpersoon op het juiste niveau binnen UPD geholpen.” Een geïnterviewde vat het administratieve handelen samen: “Het organisatorische en administratieve handelen van UPD verloopt netjes. De communicatie is correct, ze reageren snel en de doorlooptijd is goed genoeg. Eventuele misverstanden worden direct rechtgezet.” De korte reactietijd wordt door meerdere referenten als pluspunt genoemd, waarbij een respondent opmerkt: “We hoeven nooit lang te wachten op antwoord.”

Vaste contactpersonen en portaal

Meerdere geïnterviewden stellen de aanwezigheid van vaste contactpersonen op prijs. Een referent geeft aan te weten wie te benaderen en logistieke zaken zelf via het portaal te kunnen regelen: “Het merendeel van de administratie loopt via het systeem van UPD, maar als er ergens problemen zijn dan worden die snel verholpen. Ik heb ook vaste contactpersonen bij wie ik terecht kan.” Eén geïnterviewde geeft op dit onderdeel geen score en geeft aan vooral contact te hebben gehad met de trainer, waardoor het zicht op de organisatie en administratie ontbreekt.

Relatiebeheer



Frequentie en relevantie

Het relatiebeheer wordt door het merendeel van de geïnterviewden positief beoordeeld, waarbij de hoeveelheid en de relevantie van de berichtgeving als pluspunt worden genoemd. Een respondent licht toe: “Dit doen ze echt heel goed. Ik krijg uitnodigingen voor nieuwe trainingen die bijvoorbeeld aansluiten op de training die wij hebben afgenomen, en ik ben via hun ook in contact gekomen met andere organisaties.” Meerdere referenten geven aan de frequentie passend te vinden, niet te veel en niet te weinig. Eén geïnterviewde geeft geen score en geeft aan, los van de afgenomen opleiding, geen berichten van UPD te hebben ontvangen.

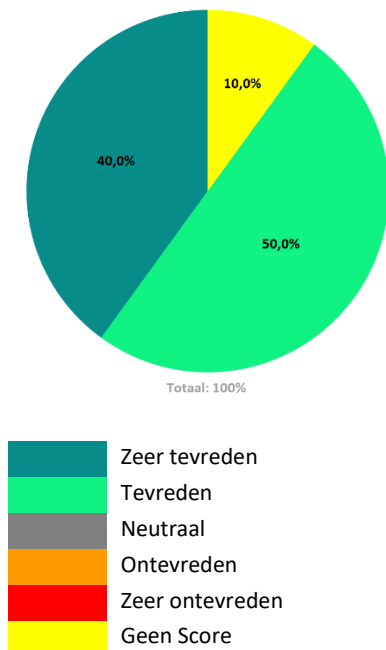
Persoonlijk contact

Het persoonlijke contact wordt door meerdere referenten op prijs gesteld. Een respondent waardeert het initiatief van de accountmanager: “Naast alle standaard berichten en mails die ik ontvang wordt er ook een keer in de zoveel tijd telefonisch contact opgenomen door de accountmanager om te vragen hoe het gaat. Dat waardeer ik.” Een andere geïnterviewde plaatst een nuance bij het verschil tussen de trainer en de organisatie: “Het is vooral de relatie met de trainer die erboven uitsteekt. De relatie met UPD is meer op afstand.”

Kritisch signaal

Eén referent is uitgesproken kritisch over dit onderdeel en licht dit uitgebreid toe: “Er wordt van alles gestuurd, maar daar kan ik weinig mee. Ik denk dat ze veel meer effect kunnen bereiken als ze het relatiebeheer meer persoonlijk aanpakken. Als ze hierbij aanhaken bij de ontwikkelingen in onze organisatie kunnen ze meer ondersteuning bieden in de vorm van opleidingen of consultancy en dan zouden we er allebei meer winst uit kunnen halen.”

Prijs-kwaliteitverhouding



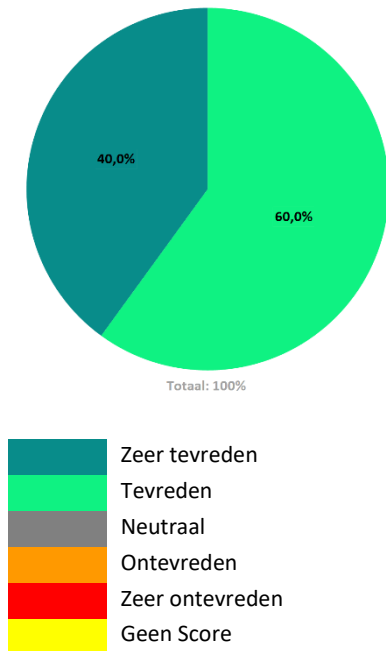
Verhouding prijs en kwaliteit

Vrijwel alle geïnterviewden zijn te spreken over wat zij voor de prijs ontvangen. Een respondent vergelijkt het aanbod met dat van andere partijen: “Soortgelijke trainingen bij andere aanbieders zijn iets duurder en niet van dezelfde kwaliteit.” Meerdere andere referenten noemen de prijs passend bij de geleverde kwaliteit. Eén geïnterviewde geeft geen score en geeft aan dat de prijs vermoedelijk marktconform is, maar dat het zicht hierop ontbreekt.

Rendement

Een aantal referenten legt een verband tussen de prijs en de opbrengst van de trajecten. Een respondent verwoordt dit als volgt: “De vraag bij de prijs-kwaliteit verhouding is natuurlijk wat je ermee terugverdient. Als er goede projecten worden uitgevoerd tijdens het traject dan levert dat meer op dan dat de opleiding kost. Ik denk dat dat het geval is.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



Algemeen oordeel en resultaat in de praktijk

De waardering voor de samenwerking met UPD in totaliteit is unaniem positief. Een respondent stelt: “Het opleidingsniveau is hoog en de samenwerking is erg prettig. Als organisatie zien wij het resultaat van de opleidingen in onze praktijk.”

Meerdere referenten erkennen de zichtbare opbrengst van de opleidingen. Een respondent verwoordt dit uitgebreid: “UPD voldoet aan meer dan waar we behoefte aan hebben. De hoeveelheid potentie die we ophalen is groot. De opleiding verdient zichzelf meer dan terug. Zowel in uren als de manier waarop deelnemers naar de werkelijkheid kijken.”

Aanbeveling

De aanbevelingsbereidheid is hoog. Vrijwel alle geïnterviewden geven aan UPD aan te bevelen. Een respondent vat de samenwerking samen: “UPD is een fijne partner. Professioneel en levert goede diensten. Ik zou UPD direct aanbevelen.” Een geïnterviewde die het geheel aan afgenomen trajecten overziet, is te spreken over de werkwijze: “Het is een professionele en vriendelijke club, ze zijn transparant, hebben hun zaken goed op orde en denken goed met ons mee. Ik zou ze absoluut aanbevelen.”

Trends in bedrijfsopleidingen

De recente internationale rapporten over leren en ontwikkelen laten een duidelijke en consistente beweging zien richting 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

Bedrijfsopleidingen 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.

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 benadert tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek opdrachtgevers, (opleidings-) functionarissen en deelnemers 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 criteria), 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 besluit.
- Dit besluit 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.
- Cedeo verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Conclusie van Cedeo

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, met:
 - profiel, inclusief logo
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingsaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties