

Klanttevredenheidsonderzoek

UPD

19-06-2026



INHOUDSOPGAVE

Inhoud

PROFIEL VAN UPD	1
SAMENVATTING.....	2
STERKE PUNTEN - CEDEO OPEN OPLEIDINGEN	3
AANDACHTSPUNTEN - CEDEO OPEN OPLEIDINGEN	4
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK – CEDEO OPEN OPLEIDINGEN	5
SCORES.....	5
TOELICHTING OP SCORES.....	6
VOORTRAJECT.....	6
OPLEIDINGSPROGRAMMA.....	8
UITVOERING.....	9
OPLEIDERS	10
TRAININGSMATERIAAL.....	11
ACCOMMODATIE.....	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

Uit het onderzoek onder tien deelnemers blijkt een zeer hoge mate van tevredenheid over de open opleidingen van UPD. Alle respondenten zijn tevreden of zeer tevreden over de gevolgde opleidingen, waarbij de opleiders het hoogst scoren van alle onderdelen. Vrijwel unaniem worden de vakinhoudelijke deskundigheid, de didactische kwaliteit en de betrokkenheid van de trainers als uitgesproken sterk punten benoemd. Daarnaast worden de veilige leeromgeving, de persoonlijke aandacht en het vermogen van opleiders om aan te sluiten bij de behoeften van de groep genoemd als onderscheidende kwaliteiten.

Ook de uitvoering scoort hoog: de afwisseling tussen theorie en praktijk, de interactieve werkvormen, de kleine groeps grootte en de directe toepasbaarheid van de opgedane kennis worden breed gewaardeerd.

De inschrijvingsprocedure verloopt volgens respondenten soepel en overzichtelijk en intakegesprekken worden als klantgericht ervaren. Het natraject en de organisatie en administratie worden eveneens positief beoordeeld, waarbij met name de bereikbaarheid en flexibiliteit van de organisatie worden genoemd.

Genoemde aandachtspunten zijn beperkt van omvang en worden slechts incidenteel genoemd. Er wordt aangegeven dat gedetailleerde informatie eerder beschikbaar zou mogen zijn en er wordt gesuggereerd om vooraf explicieter aandacht te besteden aan de haalbaarheid van praktijkopdrachten binnen de eigen organisatie. Ook wordt door één respondent meer samenhang in het studiemateriaal gewenst.

Desondanks is het algemene beeld zeer positief en geven meerdere respondenten aan UPD actief aan te bevelen aan collega's en andere geïnteresseerden.

Sterke punten - Cedeo Open opleidingen

Soepele inschrijving en waardevolle intake:

De inschrijvingsprocedure verloopt volgens respondenten vlot en overzichtelijk, en het intakegesprek wordt als waardevol ervaren.

“

“Vooraf heb ik een gesprek gehad om te kijken of de opleiding die ik had gekozen passend was. Dat was een goed gesprek, want hierdoor heb ik voor een andere opleiding gekozen.”

Sterke afwisseling tussen theorie en praktijk:

De opzet van de trainingdagen wordt breed gewaardeerd. Deelnemers benoemen de gevarieerde werkvormen en de praktijkgerichtheid als een duidelijk pluspunt.

“

“De dag was eigenlijk boven verwachting. Een fijne afwisseling van theorie en praktijk, goed voorbereid, heel praktijkgericht en we konden veel oefenen.”

Vakkundige en betrokken trainers:

Respondenten zijn unaniem positief over de deskundigheid en persoonlijke betrokkenheid van de opleiders. Meerdere geïnterviewden noemen zowel de vakinhoudelijke kwaliteit als het vermogen om in te spelen op de groep.

“

“We hadden een trainer die zelf verandermanagementopdrachten doet in de praktijk. Ze bracht veel in vanuit haar eigen werkveld, in combinatie met theorie. Heel sterk.”

Veilige leeromgeving en persoonlijke aandacht:

Trainers creëren een sfeer waarin deelnemers zich gezien en gehoord voelen, met ruimte voor eigen inbreng en individuele vragen.

“

“Wat ik heel bijzonder vond is hoe de trainer zorgde voor een fijne veilige omgeving en een sfeer waarin de deelnemers elkaar steunden.”

Hoge algehele tevredenheid en spontane aanbeveling:

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de afgenomen opleidingen en meerdere deelnemers geven aan UPD actief aan te bevelen.

“

“Ik heb heel wat trainingen gevolgd en dit was echt een van de betere. Niet alleen omdat het mij inhoudelijk heeft gebracht wat ik wilde leren, maar ook over de manier waarop ben ik zeer te spreken. Ik gebruik veel wat ik heb geleerd nog dagelijks.”

Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen

Late aanlevering van informatie:

Een respondent ervaart dat de gedetailleerde informatie over de training te kort van tevoren beschikbaar komt.

“

“We kregen pas zes dagen van tevoren alle informatie met details over de masterclass. Dit vond ik te laat om je goed te kunnen voorbereiden. Je weet ook van tevoren niet hoeveel tijd je hieraan kwijt bent.”

Haalbaarheid praktijkopdracht onvoldoende duidelijk:

Een respondent loopt tijdens het traject tegen beperkingen aan bij het vinden van een geschikte praktijkopdracht en pleit voor eerder en gericht overleg hierover.

“

“Mogelijk zou het helpen om bij een intakegesprek duidelijk te bespreken waar een opdracht precies aan moet voldoen, zodat je van tevoren kan inschatten of dat wel haalbaar is binnen je organisatie.”

Studiemateriaal mist samenhang:

Een referent ervaart het aangeboden materiaal als een verzameling losse documenten zonder duidelijke structuur.

“

“Ik ben niet zo enthousiast over het studiemateriaal. Het was heel veel documentatie en dat voelde een beetje als een legpuzzel. Ik had liever gezien dat het werd aangeboden als een samenhangend verhaal.”

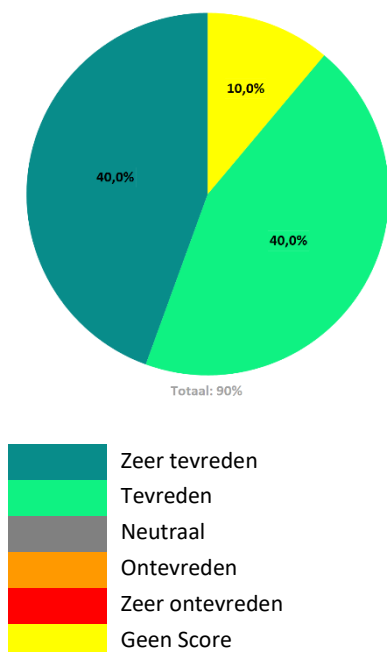
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. In de onderstaande scoretabel staan de percentages bij de verschillende rubrieken op een schaal van 1-5 van 'Zeet ontevreden' tot 'Zeet tevreden' of bij 'Geen score'.

Scores

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

Toelichting op scores



Voortraject

Keuze voor UPD

Geïnterviewden komen op uiteenlopende manieren bij UPD terecht. Verschillende respondenten geven aan dat de keuze voor de aanbieder via hun werkgever verloopt. Anderen zoeken zelf actief naar een passende opleiding. Een respondent merkt op: "Ik ben bij UPD terechtgekomen via ChatGPT. Die kwam met drie opties en daar heb ik de best passende voor mij uitgekozen." Een respondent geeft aan: "Ik heb zelf online gezocht en meerdere aanbieders vergeleken. Vooral de duur van dit traject sprak mij erg aan en de mogelijkheid om een aansluitende opleiding te volgen." Een andere referent licht toe: "Ik heb voor deze training gekozen vanwege de praktijkgerichte insteek. Dat zag ik bij andere aanbieders niet direct terug." Twee geïnterviewden geven aan dat aanbevelingen van collega's een rol spelen in hun keuze.

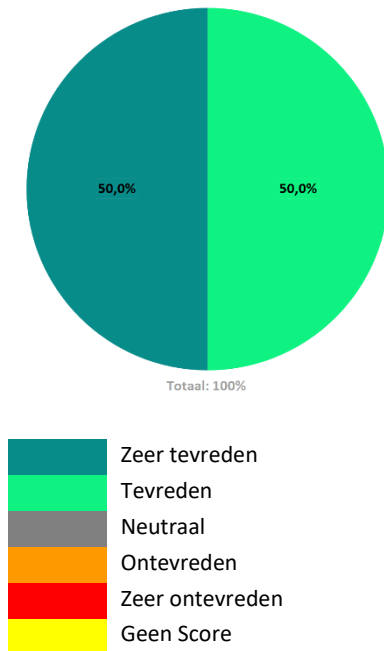
Inschrijving en bevestiging

De inschrijvingsprocedure wordt door de respondenten als soepel en overzichtelijk ervaren. Een geïnterviewde beschrijft: "Het inschrijven was eenvoudig. Na de inschrijving werd ik gebeld en ik kreeg netjes per e-mail een bevestiging, aanvullende informatie en een inlog voor de online omgeving." Een andere respondent bevestigt dit beeld en geeft aan: "Het inschrijven ging goed en ik ontving meteen veel informatie." Twee deelnemers schrijven zich in via het portaal van hun werkgever en geven om die reden geen score voor dit onderdeel.

Intakegesprek en afstemming

Meerdere respondenten beschrijven een intakegesprek voorafgaand aan de opleiding. Eén respondent geeft aan: “Vooraf is een telefoongesprek geweest met een toelichting over wat de opleiding inhoudt en om te kijken of dit aansloot bij mijn verwachtingen.” Een andere geïnterviewde is hier bijzonder positief over: “Vooraf heb ik een gesprek gehad om te kijken of de opleiding die ik had gekozen passend was. Dat was een goed gesprek, want hierdoor heb ik voor een andere opleiding gekozen.” Een derde respondent geeft een tevreden score, maar noemt tegelijkertijd dat er verwarring bestond over de toewijzing van een coach, wat als rommelig werd ervaren.

Opleidingsprogramma



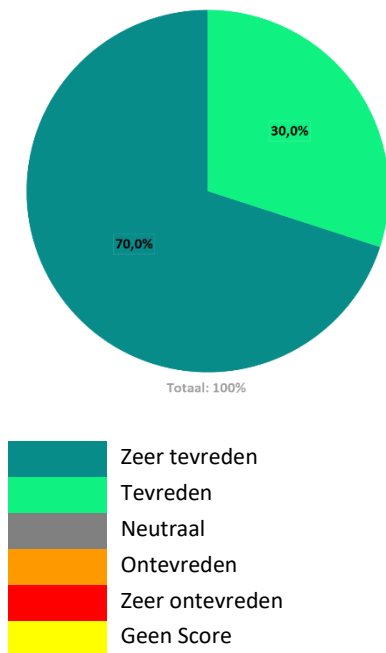
Duidelijk opleidingsprogramma

Alle respondenten zijn positief over de helderheid van het opleidingsprogramma. Een geïnterviewde stelt: “Het opleidingsprogramma was duidelijk beschreven, ook met een omschrijving van het doel en het beoogde resultaat.”

Afwijkingen en tijdigheid

Twee geïnterviewden geven een tevreden score, maar benoemen aandachtspunten. Eén respondent signaleert dat de volgorde van het opleidingsprogramma in de praktijk niet altijd werd aangehouden, maar dat dit wel keurig van tevoren werd aangekondigd. Een andere respondent is kritisch over het moment waarop de gedetailleerde informatie wordt verstrekt: “We kregen pas zes dagen van tevoren alle informatie met details over de masterclass. Dit vond ik te laat om je goed te kunnen voorbereiden. Je weet ook van tevoren niet hoeveel tijd je hieraan kwijt bent.”

Uitvoering



Opzet en werkvormen

Alle respondenten zijn tevreden of zeer tevreden over de uitvoering. Meerdere geïnterviewden noemen de afwisseling tussen theorie en praktijk als een sterk punt. Een respondent beschrijft: “De dagen waren keurig verzorgd en productief. Er was een heldere kick-off elke ochtend en de afwisseling was heel prettig. Het was niet alleen zenden maar ook genoeg doe-vormen.” Een andere respondent merkt op: “De dag was eigenlijk boven verwachting. Een fijne afwisseling van theorie en praktijk, goed voorbereid, heel praktijkgericht en we konden veel oefenen.”

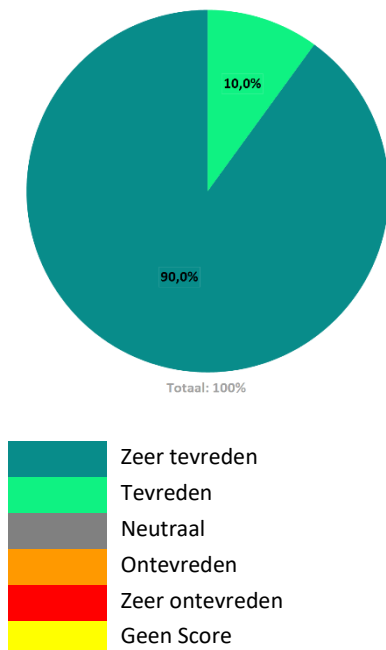
Groepsgrootte en interactie

De kleine groepsgrootte wordt door meerdere respondenten als een pluspunt benoemd. Een geïnterviewde beschrijft: “Het was absoluut een fijne dag. We waren met een kleine groep waardoor iedereen ook eigen casuïstiek in kon brengen.” Een andere geïnterviewde sluit hierbij aan: “De afwisseling tussen theorie en doen vond ik erg prettig. We hadden een klein groepje, dus er was veel ruimte voor individuele vragen.”

Aandachtspunt bij praktijkopdracht

Eén respondent brengt een aandachtspunt in: “Waar ik tegenaan ben gelopen is dat het lastig blijkt om een praktijkopdracht te vinden die aan alle eisen voldoet. Ik kon hierdoor geen praktijkopdracht vinden en ik was niet de enige die binnen de eigen organisatie tegen beperkingen aanloopt. Mogelijk zou het helpen om bij een intakegesprek duidelijk te bespreken waar een opdracht precies aan moet voldoen, zodat je van tevoren kan inschatten of dat wel haalbaar is binnen je organisatie.”

Opleiders



Deskundigheid en didactische kwaliteit

De opleiders worden door alle respondenten hoog gewaardeerd. Meerdere geïnterviewden benadrukken zowel de vakinhoudelijke kennis als de didactische vaardigheden van de trainers. Een respondent beschrijft: “We hadden een trainer die zelf verandermanagementopdrachten doet in de praktijk. Ze bracht veel in vanuit haar eigen werkveld, in combinatie met theorie. Heel sterk.” Een andere referent merkt op: “De trainer hield heel goed vinger aan de pols, gaf duidelijke uitleg en stond ook open voor feedback.” Een derde respondent voegt toe: “De trainer had een fijn tempo en zorgde ervoor dat we alles in deze ene dag hebben kunnen behandelen.”

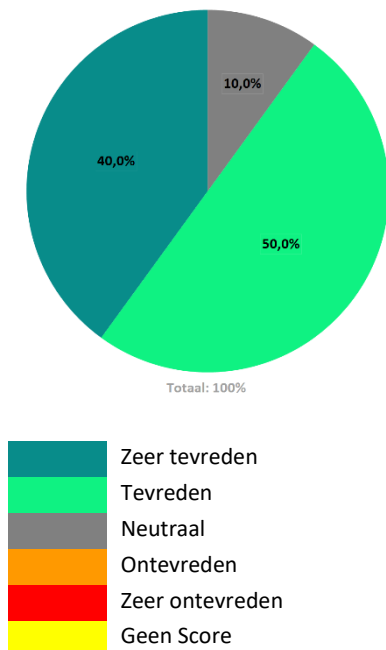
Persoonlijke benadering en sfeer

De persoonlijke benadering van de trainers wordt door meerdere respondenten als bijzonder pluspunt benoemd. Een geïnterviewde geeft aan: “Wat ik heel bijzonder vond is hoe de trainer zorgde voor een fijne veilige omgeving en een sfeer waarin de deelnemers elkaar steunden.” Een andere referent merkt op: “De trainer maakte het persoonlijk, waarbij er veel ruimte was om eigen voorbeelden in te brengen.” Een derde respondent stelt: “Ik vond beide trainers deskundig, didactisch goed en in beide gevallen konden ze heel goed inspelen op de energie van de groep.”

Vervanging bij ziekte

Eén respondent meldt dat een trainer tijdens het traject wegens ziekte werd vervangen. “Er waren twee trainers omdat een is vervangen vanwege ziekte. Ze waren allebei enthousiast, gedreven en dachten goed mee. Ook knap hoe de vervangende trainer de zaken oppakte.”

Trainingsmateriaal



Online omgeving en naslagwerk

Het opleidingsmateriaal en de online leeromgeving worden door de meerderheid van de respondenten positief beoordeeld. Een respondent merkt op: “Ik vond de online omgeving toegankelijk en zinnig.” Een andere geïnterviewde beschrijft: “Het online platform vond ik erg gebruiksvriendelijk, met veel informatie waardoor je je goed kon voorbereiden. Ik kan de online omgeving nog een jaar gebruiken, maar ik kan ook alles downloaden dus het is een heel goed naslagwerk.”

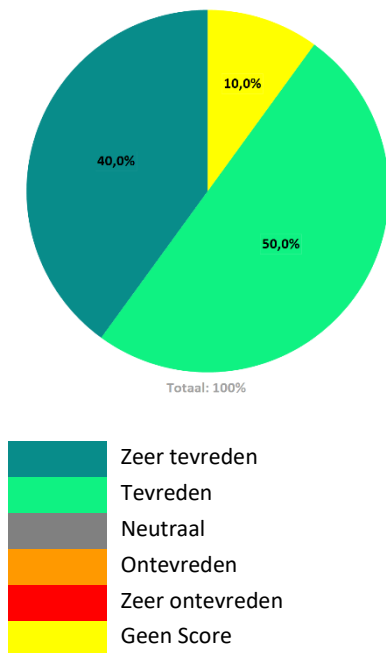
Materiaal tijdens de training

Meerdere respondenten beschrijven dat tijdens of na de trainingsdagen hand-outs en andere materialen worden verstrekt. Een geïnterviewde merkt op: “Wat ik heel sterk vond is dat we naast de uitwerking van de masterclass ook foto’s van alle flipovers en alle slides toegestuurd kregen. Hierdoor heb je meteen weer een beeld van wat er die dag allemaal besproken en gedaan is.” Een andere referent noemt een online groepsapp waarmee deelnemers ook na de lessen met elkaar in contact konden blijven, vragen konden stellen en tips konden uitwisselen, en ziet dit als een meerwaarde.

Wens voor meer samenhang

Eén respondent geeft een neutrale score voor dit onderdeel. “Ik ben niet zo enthousiast over het studiemateriaal. Het was heel veel documentatie en dat voelde een beetje als een legpuzzel. Ik had liever gezien dat het werd aangeboden als een samenhangend verhaal.”

Accommodatie



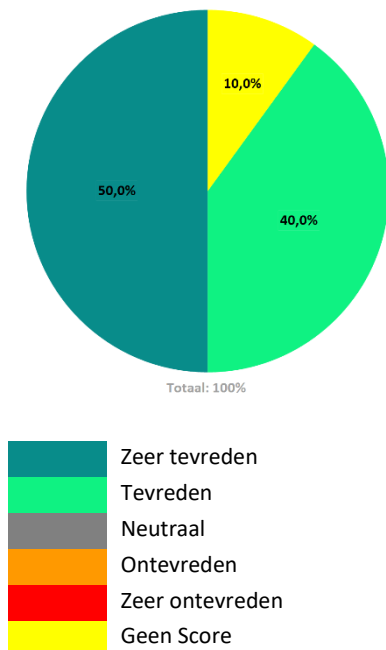
Locatie en bereikbaarheid

De trainingslocaties variëren: respondenten noemen locaties in onder meer Utrecht, Amsterdam Zuidoost, Zwolle en Nieuwegein. Alle respondenten zijn tevreden of zeer tevreden over de bereikbaarheid van de accommodaties. Een respondent merkt op: “De trainingsdagen vonden plaats in Zwolle. Een mooie omgeving en makkelijk bereikbaar. Ik ben daar zeer tevreden over.” Een andere geïnterviewde beschrijft: “De bereikbaarheid, direct naast de snelweg, was erg prettig.” Eén respondent merkt op dat de locatie in Utrecht minder goed bereikbaar was, met name vanwege de spits.

Faciliteiten en catering

De facilitaire voorzieningen en catering worden als goed tot meer dan goed beoordeeld. Een geïnterviewde merkt op: “De accommodatie was meer dan prima. Veel parkeergelegenheid, prima catering en alles goed verzorgd.” Een andere respondent noemt het zalencomplex prettig, met goed eten en vriendelijke medewerkers. Een derde geïnterviewde beschrijft: “Ook de lunch en dergelijke waren in deze hotelsetting goed verzorgd.” Eén respondent geeft geen score omdat de training online plaatsvond.

Natraject



Afsluiting en evaluatie

Alle respondenten die een oordeel geven zijn tevreden of zeer tevreden over het natraject. Een respondent is positief over de wijze van evalueren: “Na elke bijeenkomst was er een evaluatie, waarbij de docent zich kwetsbaar opstelde en oprecht wilde horen wat eventueel beter zou kunnen. Prachtig hoe dit gericht was op het continu willen verbeteren.” Meerdere respondenten geven aan na afloop een online evaluatie te hebben ontvangen en dit als voldoende te ervaren. Zij beoordelen het natraject als adequaat en passend bij de aard van de opleiding. Respondenten die een eendaagse training volgden geven aan geen natraject te verwachten en dit ook niet te missen.

Begeleiding bij afronding

Verschillende geïnterviewden beschrijven een afsluiting met een certificaat na het succesvol afronden van theorie en praktijk. Van de deelnemers met een meerdaags traject beschrijven enkele respondenten de begeleiding richting het eindresultaat als goed georganiseerd. Een referent merkt op: “Na het voltooien van de theoretische toets kregen we een certificaat voor de theorie. De weg naar deze toets was heel duidelijk, ik kon me goed voorbereiden.” Een andere geïnterviewde stelt: “De begeleiding naar het eindresultaat zat erg goed in elkaar.” Een derde respondent is positief over de focus die werd gelegd: “Wat ik heel sterk vond is dat de focus tijdens de afronding vooral lag op daadwerkelijke verbetering en niet op het behalen van een diploma.”

Niet-afgeronde praktijkopdrachten

Twee respondenten melden dat hun praktijkopdracht niet kon doorgaan, om verschillende redenen. Beiden beschrijven het contact met UPD hierover als positief en begripvol. Eén respondent geeft geen score, omdat zowel het theorie-examen als de praktijkopdracht nog niet zijn afgerond.

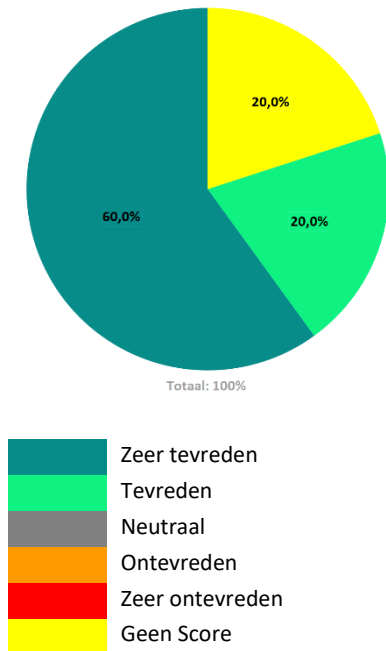
Organisatie en Administratie

Bereikbaarheid en communicatie

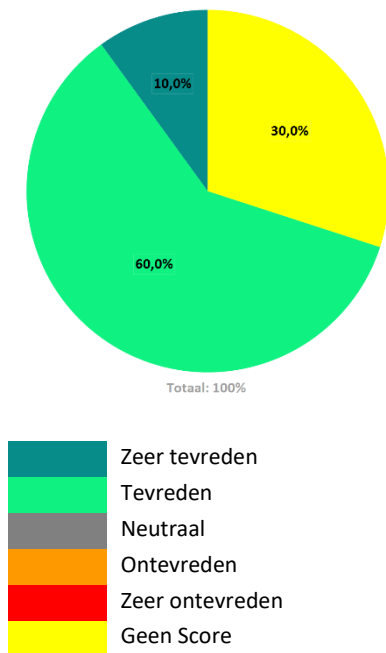
De organisatie en administratie van UPD worden, door de respondenten die hierover een oordeel kunnen geven, positief beoordeeld. Meerdere geïnterviewden benadrukken de snelle en prettige communicatie. Een respondent stelt: “Ze reageren snel als ik een vraag heb en zijn heel flexibel om mee te denken.” Een andere geïnterviewde geeft aan: “Toen ik belde werd ik heel snel geholpen en heb ik een prettig gesprek gehad over de mogelijkheden bij UPD.”

Afhandeling en zorgvuldigheid

Respondenten die direct contact hebben gehad met de backoffice beoordelen het contact als netjes en zorgvuldig. Een geïnterviewde beschrijft: “Ze zijn goed bereikbaar en ook op mailtjes kreeg ik snel antwoord.” Eén respondent meldt dat een roosterprobleem bij aanvang van de opleiding snel en professioneel werd opgelost door UPD. Drie respondenten geven aan geen score te kunnen geven, omdat alle communicatie via hun werkgever is verlopen en zij zelf geen direct contact met de backoffice hebben gehad.



Relatiebeheer



Frequentie en aard van de communicatie

Meerdere respondenten geven aan weinig berichten van UPD te ontvangen en zijn hier tevreden over. Een geïnterviewde beschrijft: "Ik ontvang niet veel mails, gelukkig. Ik vind het een nette en gepaste frequentie die ze aanhouden." Een andere respondent beschrijft een concreet voorbeeld: "Ik ontvang niet vaak mails, maar toevallig ontving ik deze week een mail met een opleidingsaanbod die, verrassend genoeg, best goed bij mij aansloot."

Opvolging en actief contact

Een geïnterviewde geeft aan: "Je kon aanvinken of je op de hoogte wilde worden gehouden en dat heb ik gedaan. Ik vind de manier waarop ze dat doen prima. Het is niet te vaak en als ze iets nieuws te melden hebben houden ze je op de hoogte." Eén respondent beschrijft uitdrukkelijk positief persoonlijk contact met UPD na afloop: "UPD belde om te vragen hoe ik de training heb ervaren en we hebben gesproken over mogelijke opvolging en of de training mogelijk ook interessant zou kunnen zijn voor collega's. Dat hoort er wel bij vind ik. Ik vind dit persoonlijke contact erg prettig en netjes."

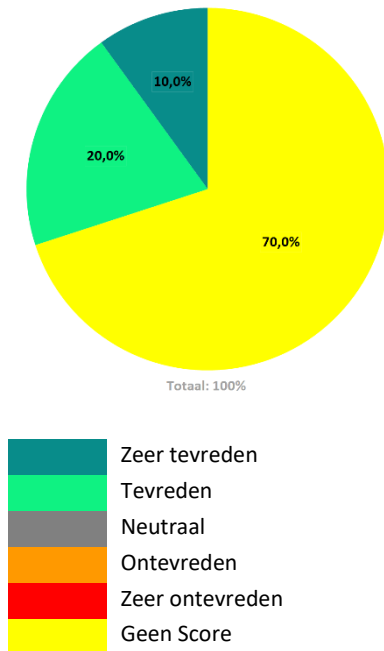
Geen contact

Drie respondenten geven aan geen berichten van UPD te ontvangen en kennen daarom geen score toe. Twee van hen vermoeden dat dit samenhangt met het feit dat de inschrijving via de werkgever is verlopen. Eén respondent geeft aan zichzelf mogelijk direct te hebben afgemeld. Deze drie referenten geven aan het prima te vinden om geen berichten te ontvangen.

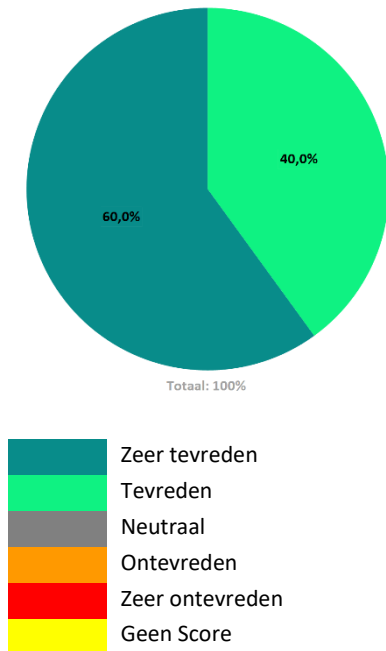
Prijs-kwaliteitverhouding

Beperkt zicht en passende prijs

Zeven respondenten geven geen score over de prijs-kwaliteitverhouding, omdat de opleiding door de werkgever is betaald en zij geen zicht hebben op de kosten. De respondenten die wel een oordeel geven, zijn overwegend positief. Een geïnterviewde stelt: "Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding zeer goed. Ik heb verschillende partijen met elkaar vergeleken en veel trainingen hebben hogere prijzen, omdat ze ook langer duren. Als ik kijk naar wat ik voor deze dag terug heb gekregen, vind ik de prijs absoluut passend." Een andere respondent merkt op: "De opleiding is behoorlijk aan de prijs, maar ik denk dat het wel reëel is."



Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



Hoge algehele waardering

De algehele waardering voor UPD is hoog. Alle respondenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de gevolgde opleiding. Een geïnterviewde beschrijft: “Ik heb heel wat trainingen gevolgd en dit was echt een van de betere. Niet alleen omdat het mij inhoudelijk heeft gebracht wat ik wilde leren, maar ook over de manier waarop ben ik zeer te spreken. Ik gebruik veel wat ik heb geleerd nog dagelijks.” Een andere geïnterviewde beschrijft zijn leerervaring als: “De opleiding heeft me veel gebracht. Het heeft me verplicht om echt tijd te steken in onderzoek, in onderbouwing en het meekrijgen van mensen.”

Aanbeveling

Meerdere respondenten geven spontaan aan UPD te zullen aanbevelen of al te hebben aanbevolen aan collega's. Een geïnterviewde stelt: “Als een collega zou overwegen om ook een opleiding te doen bij UPD dan zou ik ze zeker aanbevelen.” Een referent beschrijft als reden van aanbeveling: “Ik ben onder de indruk hoeveel kennis ik heb meegekregen in zo'n korte tijd.” Een andere respondent benadrukt de rol van UPD in de aanbeveling: “De opleiding heeft mij echt heel veel gebracht. Ik vind UPD een zeer fijne opleider die alles goed in de gaten houdt en betrokken is.”

Aandachtspunt voor toekomstige ontwikkeling

Eén respondent is tevreden, maar geeft ook een suggestie mee: “Wat ik zou willen meegeven is dat je zou verwachten dat de invloed van AI en hoe dat zou kunnen ondersteunen, wordt meegenomen in de opleiding.”

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