

Klanttevredenheidsonderzoek

KPE bv

18-06-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van KPE bv vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	7

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, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

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				40%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②				70%	
Accommodatie③					
Natraject④				70%	20%
Organisatie en Administratie⑤				60%	30%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	90%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.
- ③ Tien referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.
- ④ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel.
- ⑤ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Veel referenten kennen de aanbieder al uit een eerdere samenwerking. Anderen komen via een collega, LinkedIn of een aanbeveling bij de organisatie terecht. In de keuze speelt vooral mee dat de adviseurs van KPE snel kunnen schakelen, inhoudelijk goed meedenken en maatwerk mogelijk maken. Een respondent vertelt: "In het persoonlijke gesprek merkten we meteen dat ons vraagstuk goed werd begrepen en dat er echt een passend voorstel kwam." Ook over de afstemming vooraf zijn de geïnterviewden positief. Vaak is er eerst telefonisch contact, gevolgd door een uitgebreider gesprek over de inhoud van het traject. Daarbij wordt goed gekeken naar de vraag van de organisatie, de doelen en de financiële mogelijkheden. "Er werd niet alleen geluisterd naar wat we vroegen, maar ook meegedacht over wat in onze situatie echt nodig was," aldus een referent. Enkele positief gestemde respondenten plaatsen nog een kanttekening. Eén van hen vindt dat de afstemming soms strakker en meer gestructureerd kan verlopen, zodat er vlak voor de uitvoering minder hoeft te worden aangepast. Een ander zou het prettig vinden om eerder al contact te hebben met de trainer.

Opleidingsprogramma

De offertes en plannen sluiten volgens de referenten goed aan bij wat vooraf is besproken. Doelen, kosten en verwachtingen worden meestal helder vastgelegd. Een respondent zegt: "In de offerte stond goed beschreven wat we hadden afgesproken en hoe de kosten waren opgebouwd." Ook de toelichting op de financiële kant wordt gewaardeerd. Niet ieder traject ligt vooraf tot in detail vast. In sommige gevallen wordt vooral een overkoepelende richting afgesproken en krijgt de precieze invulling gedurende het traject verder vorm. Dat past volgens referenten goed bij het maatwerkarakter van de samenwerking. "Niet alles lag van tevoren helemaal vast, maar de bedoeling was duidelijk en daar konden we goed mee verder," licht een geïnterviewde toe.

Uitvoering

De uitvoering wordt door vrijwel alle referenten zeer positief beoordeeld. De inhoud sluit aan bij de doelgroep, de organisatie en het vraagstuk waarvoor het traject is ingezet. "Het was echt op maat gemaakt; de inhoud sloot zo goed aan dat deelnemers er direct iets mee konden," vertelt een respondent. Ook de mogelijkheid om tussentijds bij te sturen wordt als sterk punt genoemd. Er zijn vaste evaluatie- en afstemmomenten, en trainers koppelen zelf terug wat zij in de groep signaleren. "Als er iets anders nodig blijkt, wordt dat niet weggewuifd maar meteen opgepakt," aldus een geïnterviewde. Een andere referent waardeert vooral de actieve rol van de trainer: "Die dacht niet alleen mee tijdens de sessies, maar kwam ook met adviezen op basis van wat hij in de groep zag gebeuren."

Opleiders

De trainers worden gezien als een duidelijke kracht van de trajecten. Referenten waarderen hun deskundigheid, hun gevoel voor verschillende doelgroepen en hun vermogen om tijdens de bijeenkomsten in te spelen op wat er leeft. Een respondent zegt: "Ze voelen goed aan wat een groep nodig heeft en weten daar ter plekke hun aanpak op aan te passen." Ook kennis van de sector en de organisatie worden vaak genoemd. "De trainer begrijpt hoe onze wereld werkt; daardoor hoef je niet eerst de hele context uit te leggen voordat je de diepte in kunt," aldus een geïnterviewde. Meerdere referenten geven aan dat trainers veel ruimte bieden voor vragen en eigen inbreng. Eén opdrachtgever kreeg na afloop zelfs opvallend positieve reacties van deelnemers: "Mensen kwamen zelf naar ons toe om complimenten te geven over hoe leuk en interessant zij de training vonden." Enkele positief gestemde referenten signaleren wel dat niet iedere spreker even goed aansluit of dat er soms wat meer variatie gewenst is.

Trainingsmateriaal

Zeven referenten beoordelen het materiaal positief; drie referenten hebben hier geen zicht op, van wie één aangeeft dat dit binnen het traject niet relevant is. De respondenten die het materiaal wel beoordelen, noemen onder meer e-learning, hand-outs, opdrachten, huiswerk en casussen tijdens trainingsdagen. Het materiaal wordt vooral gewaardeerd wanneer het direct aansluit op de praktijk van de deelnemers. "De hand-outs en opdrachten waren geen los bijproduct, maar hielpen echt om de training verder te verwerken," aldus een respondent. Ook de online leeromgeving komt terug, al blijkt het gebruik daarvan te verschillen. In één traject werd gezamenlijk besloten hiermee te stoppen, omdat deelnemers er in de praktijk weinig tijd voor hadden. "Toen bleek dat de leeromgeving nauwelijks werd gebruikt, hebben we samen gekozen voor een vorm die beter paste bij deze groep," licht een geïnterviewde toe.

Accommodatie

Alle trajecten worden incompany uitgevoerd.

Natraject

De afronding en opvolging worden door de referenten positief beoordeeld. Eén referent heeft hier geen zicht op omdat het traject op het moment van het interview nog loopt. In de overige ervaringen komt vooral naar voren dat evaluatie en reflectie een vaste plaats hebben, al verschilt de precieze vorm per traject. Referenten noemen reflectiemomenten, evaluaties met de trainer, terugkoppeling aan de organisatie en soms aanvullende workshops of terugkomdagen. Een respondent vertelt: “Er werd niet alleen teruggekeken op de training, maar ook besproken wat deelnemers ermee konden doen in hun werk.” Ook de samenwerking tussen aanbieder en opdrachtgever bij de implementatie wordt gewaardeerd. “Wij pakten als organisatie zelf een deel van de borging op, maar dat gebeurde wel in duidelijke afstemming; het voelde echt als een gezamenlijke verantwoordelijkheid,” aldus een geïnterviewde.

Organisatie en Administratie

De organisatorische en administratieve afhandeling verloopt volgens de meeste referenten soepel. Eén respondent heeft hier geen zicht op, omdat het contact volledig via een vaste contactpersoon liep. De overige geïnterviewden noemen vooral de goede bereikbaarheid, snelle afstemming en zorgvuldige opvolging van praktische vragen. “Alles loopt via één vaste contactpersoon en daardoor voelt het overzichtelijk en prettig geregeld,” zegt een respondent. Ook wanneer er iets misgaat, wordt dat volgens referenten snel opgelost. Zo noemt één respondent problemen met inloggen die direct adequaat zijn opgepakt. Een ander zegt: “De afstemming loopt gewoon heel soepel; als er iets is, krijg je snel reactie.” Sommige organisaties regelen een deel van de informatievoorziening zelf, waardoor het contact met de backoffice beperkter is.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt zeer positief gewaardeerd. Referenten beschrijven het contact als warm, informeel en laagdrempelig. Zij waarderen dat vaste contactpersonen goed bereikbaar zijn en actief betrokken blijven. “Je kunt gewoon even appen of bellen, en dan wordt er snel en persoonlijk gereageerd,” vertelt een respondent. Ook de proactiviteit valt op. Meerdere geïnterviewden geven aan dat de aanbieder niet alleen afwacht, maar ook zelf vraagt hoe het gaat en of er nog iets nodig is. “Het voelt niet als afstandelijk accountbeheer, maar echt als samenwerken met iemand die betrokken blijft,” aldus een referent.

Prijs-kwaliteitverhouding

Negen referenten beoordelen de prijs-kwaliteitverhouding positief; één referent geeft een neutrale score. De meeste geïnterviewden vinden de prijs stevig, maar passend bij de kwaliteit, het maatwerk en de bereidheid om samen naar een haalbare oplossing te zoeken. Een respondent zegt: “Ze zijn niet de goedkoopste, maar juist doordat er echt wordt meegedacht en aangepast, voelt het de investering waard.” Ook wordt gewaardeerd dat er ruimte is om mee te denken over budget. “We hebben samen gekeken wat wij zelf konden doen om de kosten beheersbaar te houden; dat voelde heel constructief,” aldus een geïnterviewde. De referent met een neutrale score mist vooral transparantie in de kostenopbouw. Deze respondent vindt het soms onvoldoende duidelijk waar bepaalde posten, zoals voorbereiding, precies uit bestaan. “Ik twijfel niet aan de kwaliteit, maar ik zou beter willen kunnen volgen hoe sommige kosten zijn opgebouwd,” luidt de toelichting.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In het totaaloordeel overheerst grote tevredenheid. Referenten waarderen vooral de combinatie van inhoudelijke kwaliteit, maatwerk en een samenwerking die persoonlijk en toegankelijk voelt. Verschillende geïnterviewden benadrukken dat de aanbieder goed begrijpt wat een organisatie nodig heeft en daar geen standaardprogramma tegenover zet. “Het voelt als een sparringpartner, niet als een partij die simpelweg een training komt afdraaien,” zegt een respondent. Ook de trainers maken indruk doordat zij vertrouwde onderwerpen vanuit een frisse invalshoek weten te benaderen. “Zelfs bij een thema dat je al vaak voorbij ziet komen, weten zij mensen opnieuw te raken en geboeid te houden,” aldus een referent. Daarnaast wordt de kwaliteit van de vaste contactpersonen genoemd als belangrijke reden om de samenwerking voort te zetten. Twee verbeterpunten verdienen aandacht: volgens één respondent verschilt de kwaliteit tussen accountmanagers, en een ander vindt dat de inhoud soms sterker op de Vlaamse context kan worden toegesneden. Bijna alle referenten geven echter aan dat zij al geruime tijd met deze partij samenwerken en die samenwerking ook in de toekomst zeker willen voortzetten.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met KPE bv op 18-06-2026.

Algemeen

KPE biedt opleidingen, trainingen en coachingstrajecten voor organisaties en individuele professionals in de bouw-, infra- en vastgoedbranche. KPE heeft de benodigde vakinhoudelijke en onderwijskundige kennis, inzicht in de wensen en behoeften van de doelgroep en een uitstekende verbintenis met de bouw-, infra- en vastgoedsector. Hiermee beschikt het instituut over een goed gevulde gereedschapskist waaruit zij telkens het juiste gereedschap kunnen aanbieden aan de klant. Zij komen daarmee op een flexibele en praktijkgerichte manier tot interventies op maat. KPE bouwt ieder maatwerktraject op vanuit de uitgangspunten: online, offline, work. Dit betekent: waar mogelijk online leren, leren in een praktijksituatie en borgen van het geleerde in de werksituatie. KPE werkt vanuit de vestigingen Amsterdam, Hasselt (B) en Maastricht. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerkopleidingen en -trainingen van KPE.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij KPE voorop. Het instituut beschikt over trainers, vakdocenten en sprekers waarbij de trainers zich met name richten op vaardigheden en de docenten en sprekers experts zijn in een specifiek vakgebied. De trainers zijn niet in vaste dienst: de klant staat centraal en KPE zoekt de trainer die optimaal bij de klant en de klantvraag past.

Alle trainers zijn wel echte KPE-trainers. KPE investeert in het verder ontwikkelen van de trainers via een train-de-trainer programma met name gericht op de didactische vaardigheden. Bovendien zijn er door het jaar heen een aantal bijeenkomsten over verschillende actuele thema's in het vakgebied zoals Brain Based Safety. Vanuit de afdeling Learning & Development worden de leerlijnen onderwijskundig ontwikkeld en begeleid. De docenten staan met twee benen in de praktijk doordat zij naast het docentschap ook werkzaam zijn in het vakgebied.

KPE bewaakt en monitort de kwaliteit van het eigen team en de trainers nauwgezet door middel van evaluaties. Bij langere trajecten vindt er ook tussentijds evaluatie plaats met de trainer en de projectleider. Het instituut heeft een kennisverbinding met specialisten onder meer bij de Maastricht University, TNO, TU Eindhoven en TU Delft. KPE is lid van RICS en het NRTTO. In de samenwerking met deze kennisinstituten vertaalt KPE de kennis naar de klant.

Continuïteit

KPE hecht veel waarde aan langdurige samenwerking met de klant. KPE stelt met klanten een meerjarenplan op, met langetermijndoelen. De opleider kan inmiddels bogen op een uitgebreide vaste klantenkring. Relatiebeheer blijft enorm belangrijk. KPE heeft daarbij een groeiambitie gecombineerd met een hoog kwaliteitsniveau. KPE blijft inspelen op de actuele thema's zoals duurzaamheid, leiderschap, inclusie en generaties op de werkvloer.

KPE is ook actief in Nederlandstalig België met de inzet van Belgische collega's en trainers. Deze tak van het bedrijf groeit steeds verder naar volwassenheid.

Op basis van de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van KPE voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

KPE richt zich nadrukkelijk op de klant met fingerspitzengefühl: wat vindt de klant een prettige aanpak, waar heeft de klant behoefte aan? Daar stemt het instituut het relatiebeheer op af. Als het gaat om antwoord geven op de vraag van de klant, durft KPE ook 'nee' te zeggen en een ander bureau het podium te geven. Ook probeert KPE de klanten te blijven boeien door niet altijd met een standaardaanbod te komen. Bijvoorbeeld door bij een communicatietraining een spreker in te schakelen die vanuit een bijzondere invalshoek het belang van goede communicatie benadrukt. Een belangrijke rol van KPE is de eerdergenoemde actuele maatschappelijke thema's te vertalen naar de klant op de verschillende niveaus: wat betekent dit voor de uitvoerders, voor de projectmanagers en de directie?

Op al deze manieren blijft KPE met het juiste gereedschap de klanten optimaal van dienst.

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, 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