

Klanttevredenheidsonderzoek

CNV

09-06-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van CNV 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO ONDERWIJSBEGELEIDING	9
BEZOEKVERSLAG	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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				50%	50%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				40%	40%
Accommodatie③					
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer			20%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding④				70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De eerste contacten verlopen in veel gevallen soepel, waarbij bestaande relaties of eerdere ervaringen met de aanbieder een rol spelen in de keuze. Respondenten geven aan dat er snel geschakeld wordt en dat er ruimte is om inhoudelijke wensen te bespreken. Een referent licht toe: "We waren echt op zoek naar maatwerk en daarin werd goed met ons meegedacht." Ook wordt de afstemming vooraf als prettig en duidelijk ervaren. Twee respondenten geven aan: "Het contact liep makkelijk en we konden goed aangeven wat we nodig hadden" en "Alles was gewoon helder en goed afgestemd van tevoren." Tegelijkertijd geven enkele respondenten met een positieve score aan dat de afstemming vooraf beperkt was, maar dat dit geen probleem vormde gezien het type training. "Er was niet heel veel afstemming vooraf, maar het was ook niet nodig, het liep gewoon prima," aldus een respondent.

Opleidingsprogramma

De informatievoorziening rondom het programma en de offerte worden door respondenten als duidelijk en overzichtelijk ervaren. Respondenten geven aan dat zij goed wisten wat zij konden verwachten en dat het programma aansloot bij de vooraf besproken wensen. Dit blijkt uit de volgende citaten: “Het was gewoon helder, je wist precies waar je aan toe was” en “Alles was duidelijk en overzichtelijk opgezet.” Ook wordt benoemd dat de inhoud goed aansluit bij eerdere ervaringen met het traject. Een respondent zegt hierover: “We kenden het traject al en het sloot weer goed aan op wat we verwachtten.”

Uitvoering

Tijdens de uitvoering wordt de sterke aansluiting op de praktijk als belangrijkste pluspunt genoemd. Respondenten geven aan dat de inhoud goed is afgestemd op de eigen werksituatie en dat er ruimte is voor eigen inbreng. “We konden echt werken met onze eigen casussen, dat maakte het meteen toepasbaar,” aldus een referent. Ook de mate van maatwerk en diepgang worden gewaardeerd. Twee respondenten geven aan: “Doordat het zo goed aansloot op onze situatie konden we echt de diepte in” en “Het was heel fijn dat de trainer echt met specifieke casussen kwam die op onze praktijk betrekking hadden.” Eén respondent merkt op dat de training bij herhaling weinig variatie bood. Deze respondent licht toe: “Als je hem vaker volgt, merk je dat het programma en zelfs de grapjes hetzelfde blijven, dat mag wel wat afwisselender.”

Opleiders

De trainers worden door de referenten als deskundig en goed voorbereid ervaren. Daarbij valt vooral op dat zij niet alleen over inhoudelijke kennis beschikken, maar ook goed aanvoelen wat er in de groep nodig is. Een respondent zegt: “Hij bracht echt het gesprek op gang en sloot aan op wat wij wilden bespreken.” Meerdere referenten noemen daarnaast de praktijkkennis van de trainer als belangrijke meerwaarde. Niet alleen kon hij vragen goed beantwoorden, hij wist ook voorbeelden aan te dragen die herkenbaar waren voor de eigen werkomgeving. Een referent formuleert het zo: “Hij kwam met voorbeelden die echt op onze praktijk waren afgestemd.” Ook wanneer er met twee trainers werd gewerkt, werd dat niet als versnipperd ervaren, maar juist als aanvullend, doordat beide trainers hun eigen expertise meenamen. Trainers kenden soms de organisatie al via andere trajecten, wat de aansluiting vergemakkelijkte. Daarmee ontstaat het beeld van opleiders die niet alleen vakinhoudelijk sterk zijn, maar ook in staat zijn om maatwerk daadwerkelijk in de training voelbaar te maken.

Trainingsmateriaal

Het materiaal speelt in dit traject een ondersteunende, maar wel bruikbare rol. Referenten noemen vooral hand-outs, presentaties en nagezonden informatie als nuttig, juist omdat die direct gekoppeld zijn aan de eigen praktijk en aan de inhoud van de training. Een respondent zegt hierover: “Er was een hand-out waarop je kon meeschrijven en daarnaast werd alles wat we nog nodig hadden nagestuurd.” Meerdere referenten geven aan dat juist die nazending met relevante documenten of onderwerpen het gevoel van maatwerk versterkte. Een referent verwoordt dat als: “We kregen na afloop nog stukken toegestuurd die precies aansloten bij de onderwerpen waar wij verder mee wilden.” Twee referenten geven aan dat zij zich niet kunnen herinneren of er ondersteunend materiaal werd aangeboden.

Accommodatie

Alle trainingen vonden incompany plaats.

Natraject

In het natraject wordt vooral gewaardeerd dat er wordt nagedacht over wat deelnemers en organisatie met de inhoud verder kunnen doen. Meerdere referenten noemen evaluatie, nazending van materiaal en vervolgstappen als waardevolle onderdelen van de afronding. Een respondent zegt: “Er werd uitgebreid stilgestaan bij hoe we hier verder mee konden en of we er ook echt iets aan hadden.” Ook komt terug dat in sommige trajecten de training doorloopt in begeleiding, waardoor wat in de bijeenkomst is aangestipt later verder wordt opgepakt. Een andere referent noemt als sterk punt dat management of bestuurders bij de afsluiting aanwezig waren om samen te kijken naar implementatie en facilitering. Dat wordt ervaren als meer dan een symbolisch slotmoment, omdat er dan direct verbinding wordt gemaakt tussen het geleerde en de praktijk van de organisatie.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie verlopen volgens de meeste referenten soepel en zorgvuldig. Wat vooral opvalt in de toelichtingen is de combinatie van snelheid en secuur werken. Respondenten geven aan dat afspraken duidelijk worden vastgelegd, dat reacties snel komen en dat de opleider goed bereikbaar is. Een referent zegt daarover: “Ze reageren altijd heel snel en tegelijk ook heel secuur.” Ook praktische zaken zoals planning en vervanging worden adequaat opgepakt. Een respondent noemt bijvoorbeeld dat bij uitval van een trainer door privéomstandigheden snel is geschakeld om een nieuwe datum te plannen, waarbij de betrokkenheid van zowel trainer als organisatie positief opviel. Er is wel één referent die aangeeft dat het eerste afstemmen met de trainer wat stroef liep, doordat het plannen een paar keer misging.

Relatiebeheer

Een deel van de respondenten is positief over het relatiebeheer en waardeert de bereikbaarheid en betrokkenheid, maar op dit onderdeel klinken ook duidelijke wensen voor meer proactiviteit. Verschillende referenten vinden het contact prettig, warm en goed bereikbaar, zeker wanneer er al langer met dezelfde mensen wordt gewerkt. Een respondent zegt: “Heel goed contact, zowel bellen als mailen, en je krijgt altijd reactie.” Ook wordt genoemd dat er in sommige gevallen al een vervolg is gepland of dat er jaarlijks contact is over de vraag wat nog nodig is. Tegelijkertijd geven twee referenten een neutrale score, juist omdat het contact volgens hen te reactief blijft. Eén van hen zegt: “Er komt eigenlijk weinig vanuit hen; niet erg, maar wel een gemiste kans.” Een ander geeft aan dat er best wat vaker proactief gevraagd zou mogen worden hoe het gaat of wat nog nodig is.

Prijs-kwaliteitverhouding

Respondenten geven aan dat de kwaliteit van de training in verhouding staat tot de kosten. Een respondent geeft aan: “Het is een nette prijs voor wat je krijgt.” Ook wordt benoemd dat het aanbod gunstig afsteekt tegen andere aanbieders, met name door de mogelijkheid tot maatwerk. Twee referenten geven aan: “Het was het beste aanbod voor maatwerk op locatie” en “Prijs en kwaliteit zijn goed in balans. Vooral doordat de trainer echt inspeelde op de behoefte van de groep wat het een hele nuttige training maakte.” Drie respondenten geven aan geen zicht te hebben op de prijs-kwaliteitverhouding omdat dit via een andere afdeling loopt.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het algemene beeld dat uit de gesprekken naar voren komt, is duidelijk positief. Referenten geven een tevreden tot zeer tevreden beoordeling en benadrukken vooral de praktische meerwaarde van de trainingen in hun eigen werkomgeving. Wat daarbij sterk opvalt, is dat de trainer in meerdere gevallen al bekend is met de organisatie. Dit zorgt ervoor dat er snel tot de kern kan worden gekomen en dat voorbeelden en situaties direct herkenbaar zijn. Een respondent verwoordt dat als: “Je merkt dat hij onze organisatie echt kent, waardoor je niet eerst alles hoeft uit te leggen en meteen de diepte in kunt.” Ook de combinatie van inhoudelijke deskundigheid en flexibiliteit wordt als onderscheidend ervaren. Twee referenten geven aan: “Ze hebben echt verstand van wat ze doen en sluiten goed aan op wat wij nodig hebben” en “Het is geen standaardverhaal, maar echt toegespitst op onze praktijk.” Tegelijkertijd noemen enkele respondenten dat het contact na afloop proactiever kan en dat de afstemming vooraf soms iets soepeler mag verlopen. Daarmee ontstaat het beeld van een aanbieder die inhoudelijk sterk en betrokken opereert, en voor veel organisaties een betrouwbare partner is om mee verder te werken in de toekomst.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	30%
Opleidingsprogramma③				50%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal④				50%	40%
Accommodatie				60%	40%
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer⑤			10%	70%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				30%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.
 ③ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel.
 ④ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel.
 ⑤ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel.
 ⑥ Zeven referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten die een score geven, zijn tevreden of zeer tevreden over het voortraject. Zij komen onder meer via de werkgever, de gemeente of een bestaande samenwerkingsrelatie bij CNV terecht. De aanleiding om de opleiding te volgen is meestal duidelijk inhoudelijk gemotiveerd: men wil zich verder verdiepen in het onderwerp, medewerkers beter toerusten of binnen de organisatie meer kennis opbouwen over het begeleiden van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Een respondent licht toe: "Binnen onze organisatie hadden we behoefte aan meer kennis over de omgang met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Vanuit die vraag kwamen we bij deze opleiding uit." Een ander geeft aan dat de keuze voortkwam uit een bestaande samenwerking: "We nemen een standaardtraining af, omdat zij voor ons ook al partner zijn op het gebied van onderwijsadvies." De informatievoorziening vooraf wordt als voldoende en duidelijk ervaren. Eén referent zegt hierover: "Ik ben vooraf overal goed over geïnformeerd; het was helder wat ik kon verwachten." Twee referenten geven geen score op dit onderdeel, omdat de keuze voor de opleiding via het bedrijf of de werkgever tot stand kwam en zij hier zelf onvoldoende zicht op hebben.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zijn de referenten positief. Zij vinden de informatie vooraf duidelijk en ervaren dat het programma een passend beeld geeft van de inhoud van de opleiding. In enkele gevallen wordt de informatie via de werkgever of leidinggevende verstrekt, maar ook dan zijn de respondenten tevreden over de helderheid ervan. Vooral de communicatie vooraf wordt gewaardeerd. Een geïnterviewde vertelt: “Ik had vooraf nog een paar vragen en daar werd snel en duidelijk op gereageerd. Dat gaf meteen vertrouwen.” Een ander zegt: “Ik kreeg van tevoren veel informatie, waardoor ik goed wist wat de opleiding zou inhouden.” Eén referent onthoudt zich van een beoordeling, omdat deze wel enige informatie op internet heeft bekeken, maar inhoudelijk onvoldoende zicht heeft op het opleidingsprogramma.

Uitvoering

Referenten waarderen de afwisseling tussen theorie, praktijk en opdrachten, evenals het tempo en de hoeveelheid stof. Een referent zegt hierover: “Het tempo was precies goed. Normaal vind ik trainingen al snel te langzaam gaan, maar hier zat voldoende uitdaging in.” Ook de toepasbaarheid in de praktijk wordt nadrukkelijk genoemd. Een geïnterviewde licht toe: “Ik heb er echt veel aan gehad in mijn werk. Sommige inzichten lieten me ook terugkijken op eerdere situaties en nadenken over wat ik anders had kunnen doen.” Een ander zegt: “De combinatie van theorie, opdrachten en de inzet van een ervaringsdeskundige maakte het voor mij heel sterk.” Daarnaast wordt de groepsgrootte veelal als prettig ervaren. Tegelijkertijd geven enkele tevreden referenten aan dat de samenstelling van de groep soms minder goed aansloot op hun eigen achtergrond of ervaringsniveau. Eén respondent miste daardoor op bepaalde onderdelen wat verdieping: “Ik vond de groep prettig, maar inhoudelijk was het voor mij wat meer junior dan verwacht. Daardoor bleef een aantal vraagstukken waar ik zelf tegenaan loop wat onderbelicht.” Een ander merkt op dat door de uiteenlopende sectoren en casussen het soms relevant is voor zijn praktijk.

Opleiders

De trainers worden omschreven als deskundig, praktijkervaren en in staat om de inhoud helder over te brengen. Respondenten waarderen dat er genoeg ruimte wordt geboden aan verschillende niveaus binnen de groep en de vertaalslag maken naar de praktijk van de deelnemers. Eén referent zegt: “De trainers zorgden voor voldoende uitdaging, maar gaven tegelijk iedereen de ruimte. Zowel beginners als meer ervaren mensen kwamen aan bod.” Een ander licht toe: “Ze vertaalden de inhoud steeds goed naar de praktijk en stemden af op wat de groep nodig had.” Ook de inhoudelijke expertise wordt positief benoemd. Over één trainer zegt een respondent: “Hij heeft veel kennis van zaken en is bovendien een sterke spreker. Dat maakte de training overtuigend.” Meerdere geïnterviewden noemen daarnaast de veilige sfeer die door de opleiders wordt gecreëerd, waardoor eigen ervaringen gedeeld kunnen worden. Eén referent waardeert in het bijzonder dat er naast de trainer ook een ervaringsdeskundige werd ingezet. Enkele respondenten plaatsen een kanttekening. Zo vindt één geïnterviewde dat de trainers relatief jong en minder levenservaren overkwamen, terwijl een ander opmerkt dat niet alle niveaus in de groep volledig bediend konden worden door sommige trainers.

Trainingsmateriaal

Het opleidingsmateriaal wordt door de referenten die hierover oordelen, positief beoordeeld. Zij ontvangen onder meer hand-outs, links, mappen met leesmateriaal en aanvullende opdrachten. Volgens de respondenten sluit het materiaal goed aan op de inhoud van de opleiding en blijft het ook na afloop bruikbaar. Een referent licht toe: “We kregen hand-outs en relevante links mee, waardoor we de informatie ook goed konden delen met ons team.” Een ander zegt: “De map met leesmateriaal sloot goed aan bij wat in de training werd behandeld. Dat was prettig.” Ook de mogelijkheid om via de website aanvullende informatie te raadplegen, wordt genoemd. Eén respondent kan zich het materiaal niet meer precies herinneren en geeft geen score op dit onderdeel.

Accommodatie

De accommodatie wordt positief beoordeeld. Referenten noemen de locaties goed bereikbaar, verzorgd en praktisch ingericht. Vooral de ligging nabij het station en de catering worden gewaardeerd. Een respondent zegt: “De locatie lag vlak bij het station en alles was uitstekend geregeld.” Een ander merkt op: “Het was tot in de puntjes verzorgd.” De goede bereikbaarheid met het openbaar vervoer wordt meerdere keren als prettig genoemd. Eén referent vindt dat de parkeersituatie duidelijker had gekund: parkeren bij de locatie was wel mogelijk, maar bleek niet voor deelnemers bedoeld te zijn.

Natraject

De afronding verschilt per opleiding en bestaat onder meer uit certificering, evaluatie, reflectiemomenten, huiswerkopdrachten en mogelijkheden voor vervolg of opfrissing. Referenten waarderen vooral dat expliciet wordt stilgestaan bij de toepassing van het geleerde in de praktijk. Een geïnterviewde zegt: "Er was niet alleen een certificaat, maar ook een reflectiemoment met heel concrete vragen over hoe je er echt mee aan de slag kunt." Een ander merkt op: "Na ieder inhoudelijk onderdeel werd besproken hoe je het in de praktijk kon toepassen. Dat vond ik sterk." Daarnaast noemt een respondent de mogelijkheid om later een opfriscursus of vervolgopleiding te volgen als positief punt.

Organisatie en Administratie

De organisatorische kant rondom de training verloopt volgens de referenten goed. Zij ervaren het contact als snel, duidelijk en laagdrempelig. Afspraken worden nagekomen en de praktische afhandeling verloopt naar tevredenheid. Een referent zegt hierover: "Het contact verliep heel snel en alles was goed geregeld." Een ander benoemt de korte lijnen: "Er waren lekker korte lijntjes; dat werkte gewoon prettig." Ook respondenten die inhoudelijk minder met de backoffice te maken hebben, geven aan dat de organisatie van de opleiding goed verloopt.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt door de meeste referenten positief beoordeeld. Enkelen geven aan dat zij buiten de opleiding beperkt contact hebben met de organisatie, maar ervaren dat niet als een gemis. Anderen waarderen juist de beschikbaarheid van trainers na afloop, het toesturen van aanvullend materiaal en de korte lijnen wanneer er al een bredere samenwerkingsrelatie bestaat. Een respondent zegt: "De trainers stelden zich ook na de training beschikbaar voor vragen. Daarnaast kwam er nog een mail met materiaal en relevante links; dat vond ik heel prettig." Een andere referent vertelt: "Omdat de trainer ook betrokken is bij het onderwijsadvies, zijn de lijnen kort en kunnen we makkelijk schakelen." Eén referent geeft een neutrale beoordeling en vindt dat het beperkte contact een gemiste kans is: "Ik hoor eigenlijk niets meer. Voor mij is dat niet direct een probleem, maar commercieel zou het misschien slimmer zijn om het contact iets meer te onderhouden." Eén referent geeft geen score, omdat het relatiebeheer via de werkgever verloopt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Slechts drie referenten hebben voldoende zicht op de prijs-kwaliteitverhouding om hierover een oordeel te geven. Zij beoordelen deze positief en noemen de prijs marktconform of schappelijk in verhouding tot de geboden kwaliteit. Een respondent zegt: "Volgens mij is de prijs marktconform; het was gewoon netjes." Een ander merkt op: "Voor een tweedaagse opleiding vond ik het een heel schappelijke prijs." De overige referenten onthouden zich van een beoordeling, omdat de betaling via de werkgever loopt en zij geen zicht hebben op de kosten.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De waardering voor de opleiding als geheel is hoog. Vier referenten geven een zeer tevreden beoordeling; de overige respondenten zijn tevreden. Zij beschrijven de opleiding als goed opgebouwd, leerzaam en prettig om te volgen. Als sterke punten noemen zij onder meer de praktische toepasbaarheid, de afwisseling in de training en de inzet van ervaringsdeskundigen. Een respondent zegt: "Het was een hele leuke training: goed, leerzaam en zó interessant dat ik echt zin had in de tweede dag." Een ander licht toe: "Ik vond het een aanwinst dat er met ervaringsdeskundigen werd gewerkt. Dat maakte het bijzonder." Ook wordt opgemerkt dat de opleiding goed in elkaar zit en dat de inhoud overtuigt. Eén referent noemt als suggestie dat een vervolg of verdieping waardevol zou kunnen zijn: "Over het algemeen ben ik heel positief. Mijn enige feedbackpunt zou zijn om nog iets van een vervolg of verdieping aan te bieden." De meerderheid van de referenten geeft aan te opleiding zeker aan te bevelen. Eén referent licht dit toe: "Dit was echt een nuttige training waar ik veel aan gehad heb, ik heb ook meerdere collega's geadviseerd om ook deze training te volgen."

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Onderwijsbegeleiding

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		30%	60%
Plan van aanpak		10%		30%	60%
Uitvoering		10%		30%	60%
Adviseurs en begeleiders				40%	60%
Materiaal②			10%		20%
Afronding③			20%	30%	20%
Organisatie en Administratie		10%		50%	40%
Relatiebeheer		10%	20%	30%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	10%	80%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal		10%	30%	60%	

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Veel respondenten komen via een bestaande relatie of lidmaatschap in contact met de organisatie, waardoor het eerste contact snel en vertrouwd verloopt. De lijnen zijn kort en er wordt vaak gewerkt met een vaste contactpersoon, wat de afstemming vergemakkelijkt. "We hoeven eigenlijk maar kort uit te leggen wat er speelt en ze snappen het meteen," aldus een respondent. Ook de snelheid van reageren en het meedenken worden regelmatig genoemd. "Je hebt het gevoel dat er echt iemand met je meedenkt in plaats van dat je een vraag ergens neerlegt," geeft een geïnterviewde aan. Eén respondent geeft een ontevreden score en licht toe dat er geen intake of afstemming vooraf heeft plaatsgevonden, waardoor het traject zonder duidelijke inventarisatie van de vraag is gestart. Dit werd als onduidelijk en rommelig ervaren, mede doordat intern meerdere afdelingen betrokken waren zonder heldere afstemming. "Het liep door elkaar en er was nooit echt een moment waarop onze vraag goed in kaart is gebracht," aldus deze respondent.

Plan van aanpak

In de praktijk blijkt dat ondersteuning vaak vraaggestuurd verloopt en minder volgens een vast plan van aanpak. Respondenten geven aan dat zij vooral op basis van concrete vragen advies ontvangen en dat ervaren zij als praktisch en werkbaar. “Je legt iets voor en krijgt eigenlijk meteen iets waar je verder mee kunt,” aldus een respondent. De werkwijze voelt voor veel geïnterviewden flexibel en sluit aan bij de dagelijkse praktijk. “Het voelt niet als een strak traject, maar meer als iemand die met je meedenkt op het moment dat het nodig is,” geeft een geïnterviewde aan. Eén respondent geeft een ontevreden score en geeft aan dat er geen voorafgaand gesprek of duidelijke afstemming heeft plaatsgevonden, waardoor onduidelijkheid ontstond over de behoefte en zelfs dubbele kosten binnen de organisatie. “We zijn gestart zonder dat helder was wat we precies nodig hadden en later bleek dat we zelfs dubbel betaalden,” aldus deze respondent. Daarnaast geven enkele respondenten met een positieve score aan dat een expliciet plan in hun situatie ook niet noodzakelijk is.

Uitvoering

Tijdens de uitvoering staat praktische toepasbaarheid centraal en dit wordt door respondenten als waardevol ervaren. Het advies sluit goed aan op de werkvloer en helpt bij het oplossen van concrete vraagstukken. “Het zijn geen uitgebreide rapporten, maar precies die input waar je op dat moment iets aan hebt,” aldus een respondent. Ook de snelheid van schakelen draagt bij aan de waardering. Daarnaast wordt benoemd dat het advies bijdraagt aan meer zekerheid in de uitvoering van taken. “Het geeft het vertrouwen dat je de juiste keuzes maakt,” zegt een respondent. Eén respondent geeft een ontevreden score en licht toe dat de ondersteuning te beperkt bleef en niet proactief werd ingevuld. De verwachting was dat er meer vanuit partnerschap zou worden meegedacht, terwijl ondersteuning vooral afhankelijk bleef van het zelf stellen van vragen. “Als wij niets vroegen, gebeurde er ook niets, proactiviteit en partnerschap waren ver te zoeken,” aldus deze respondent.

Adviseurs en begeleiders

De adviseurs worden door respondenten gezien als inhoudelijk sterk en goed aangesloten op de praktijk. Zij weten volgens geïnterviewden snel tot de kern van een vraagstuk te komen en bieden concrete oplossingen. “Je merkt dat ze de praktijk kennen en niet alleen vanuit theorie adviseren,” aldus een respondent. Ook de snelheid en duidelijkheid van reageren worden gewaardeerd. “Je hoeft het niet drie keer uit te leggen, ze pakken het meteen op,” geeft een geïnterviewde aan. Tegelijkertijd noemen enkele respondenten met een positieve score toch ook enkele verbeterpunten. Zo wordt aangegeven dat de betrokkenheid soms beperkt blijft tot het beantwoorden van vragen en minder gericht is op opvolging. Ook wordt in één geval genoemd dat er zonder duidelijke communicatie een andere adviseur werd ingezet. “Opeens hadden we iemand anders zonder dat dat echt was afgestemd,” aldus deze respondent.

Materiaal

Voor veel respondenten speelt materiaal slechts een beperkte rol binnen de samenwerking. Een groot deel geeft aan hier geen zicht op te hebben, omdat de ondersteuning vooral mondeling of via direct advies verloopt. De respondenten die wel met materiaal werken, zijn daarover positief. “Je krijgt iets wat je direct kunt gebruiken in plaats van dat je het eerst moet omzetten,” aldus een respondent. Eén respondent geeft een neutrale score en geeft aan dat aangeleverd materiaal verouderd was en als basis moest worden herschreven voordat het bruikbaar was. “Het was duidelijk niet meer actueel en we hebben het zelf aangepast,” aldus deze respondent.

Afronding

Omdat de samenwerking vaak een doorlopend karakter heeft, is er niet altijd sprake van een duidelijk afrondingsmoment. Respondenten geven aan dat trajecten regelmatig overgaan in nieuwe vragen of vervolgcontact. Eén respondent geeft een neutrale score en geeft aan dat evaluatiemomenten ontbreken. “Het loopt gewoon door, maar je hebt geen moment waarop je samen terugkijkt,” aldus deze respondent. Een andere respondent met een neutrale score geeft aan dat dit een gemiste kans is. “Even stilstaan bij hoe het gaat zou helpen om het beter af te stemmen,” aldus deze respondent. Daarnaast wordt genoemd dat bij een wisseling van adviseur geen duidelijke afronding heeft plaatsgevonden. “De ene adviseur was ineens weg en er kwam iemand anders zonder afsluiting,” aldus een respondent.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratieve afhandeling verlopen volgens de meeste respondenten soepel en zonder problemen. Communicatie wordt als duidelijk ervaren en vragen worden doorgaans snel opgepakt. “Je hoeft nergens achteraan, het wordt gewoon geregeld,” aldus een respondent. Ook de flexibiliteit wordt als prettig ervaren. “Ze denken mee en zoeken naar oplossingen als iets anders moet,” geeft een geïnterviewde aan. Eén respondent geeft een ontevreden score en beschrijft de organisatie als rommelig, met gebrekkige afstemming en dubbele abonnementen binnen de organisatie. “Het voelde alsof er geen overzicht was en dingen langs elkaar heen liepen,” aldus deze respondent. Daarnaast noemt ook een andere respondent dat planning via een tussenpersoon soms wat rommelig verliep. “Het kostte best wat heen en weer mailen voordat we eindelijk de adviseur ingepland hadden. Dat verliep niet echt soepel,” aldus deze respondent.

Relatiebeheer

Het contact tussen de organisatie en haar klanten wordt door respondenten verschillend ervaren. Waar sommigen het contact als prettig en toegankelijk beschrijven, geven anderen aan dat het initiatief vooral bij henzelf ligt. Twee referenten lichten toe: “Je kunt ze goed bereiken als je ze nodig hebt en ze zijn erg betrokken” en “We werken al lang met ze samen waardoor we een warm en persoonlijk contact hebben met onze adviseur. Het contact is heel laagdrempelig en we kunnen hem altijd eventjes bellen.” Tegelijkertijd geven meerdere respondenten een neutrale of ontevreden score en wijzen zij op een gebrek aan proactiviteit. “Als wij niets vragen, blijft het stil vanuit hun kant. Een berichtje met: Hoe gaat het nu? Of hoe is het afgelopen? zit er niet in,” aldus een respondent. Een andere respondent geeft aan dat het contact te zakelijk blijft. “Het voelt meer als zenden en ontvangen dan als samenwerken, ik mis een bepaalde betrokkenheid bij ons als organisatie,” aldus deze respondent. Eén respondent geeft een ontevreden score en geeft aan dat er na problemen geen initiatief is genomen om deze op te lossen. “Er ging van alles mis en niemand nam contact op om dat recht te zetten,” aldus deze respondent.

Prijs-kwaliteitverhouding

De abonnementsvorm speelt een belangrijke rol in hoe respondenten de prijs ervaren. Veel respondenten geven aan dat deze vorm goed werkt zolang de ondersteuning ook daadwerkelijk wordt benut. “Het is goed te verantwoorden als je het actief gebruikt,” aldus een respondent. Eén respondent geeft een neutrale score en licht toe dat de kosten relatief hoog worden wanneer niet alle uren worden gebruikt. “We houden uren over en dan voelt het toch als zonde van het geld. Ik zou liever een kleiner pakket willen of een strippenkaart maar die optie was er helaas niet,” aldus deze respondent. Eén respondent geeft een ontevreden score en geeft aan dat de prijs niet in verhouding staat tot de ontvangen ondersteuning. “Voor wat we uiteindelijk hebben gekregen, is het gewoon te duur,” aldus deze respondent. Eén respondent heeft geen zicht op dit onderdeel.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De samenwerking wordt door het merendeel van de respondenten positief beoordeeld; de meeste referenten geven een tevreden tot zeer tevreden score. De kracht ligt volgens hen in de deskundigheid en de praktische inzetbaarheid van het advies. “Het helpt ons echt verder in de praktijk,” aldus een respondent. Daarnaast wordt de bereikbaarheid en het snel kunnen schakelen als duidelijke meerwaarde genoemd. “Je weet dat je snel iemand kunt bereiken die met je meedenkt, dat geeft vertrouwen,” geeft een geïnterviewde aan. Tegelijkertijd geven enkele respondenten een neutrale of ontevreden beoordeling en wijzen zij op het ontbreken van proactiviteit en partnerschap. “Het voelt nog te veel als een dienst in plaats van een samenwerking,” aldus een respondent. Eén respondent geeft een ontevreden score en geeft aan dat het traject op meerdere vlakken niet aan de verwachtingen voldeed. “Het voelde niet als een partnerschap, maar als losse dienstverlening zonder samenhang,” aldus deze respondent.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met CNV op 09-06-2026.

Algemeen

CNV biedt via de Academie praktische, direct toepasbare opleidingen en trainingen voor werknemers, leidinggevend, medezeggenschapsorganen en werkgevers. Het aanbod richt zich op thema's als medezeggenschap, duurzame inzetbaarheid, communicatie, werk-privébalans en inclusie. Dankzij de nauwe verbinding met CNV weten de trainers wat er op de werkvloer speelt en sluiten de opleidingen aan op actuele vraagstukken binnen organisaties. De aanpak is resultaatgericht, interactief en direct toepasbaar in de praktijk.

Een bijzondere positie binnen het aanbod neemt de HARRIE-training in, ontwikkeld en exclusief aangeboden door CNV. Deze training leidt medewerkers op tot de ideale collega-begeleider van werknemers met een extra ondersteuningsbehoefte. HARRIE staat voor Hulpvaardig, Alert, Realistisch, Rustig, Instruerend en Eerlijk. De training helpt organisaties om inclusie op de werkvloer concreet vorm te geven en draagt bij aan een succesvolle en duurzame inzet van medewerkers uit kwetsbare doelgroepen. De training wordt verzorgd door vijf interne trainers en zes externe trainers die door CNV zijn opgeleid. Ook worden ervaringsdeskundigen ingezet.

Kwaliteit

Kwaliteit heeft permanente aandacht bij CNV. De trainers in vaste dienst en in de flexibele schil zijn mensen uit de praktijk. Over en weer voeden de trainers en de Academie elkaar. Ook worden sessies georganiseerd over een bepaald thema. Als het gaat om medezeggenschap is er een eigenaar die de trainers up-to-date houdt. Tweejaarlijks wordt er een trainersbijeenkomst georganiseerd waarin de inhoud van de trainingen en nieuwe ontwikkelingen worden besproken. Daarnaast wordt de kwaliteit van de trainingen gemeten aan de hand van evaluaties met de deelnemers en de opdrachtgevers.

Continuïteit

De Harrie-training wordt verder doorontwikkeld om er nog meer leerrendement uit te halen. Hierbij nemen de competenties een centrale plaats in. CNV ziet dat steeds meer werkgevers werkplekken creëren voor mensen die ondersteuning nodig hebben. CNV zoekt met deze werkgevers naar strategische samenwerking. Ook ziet CNV meer aanvragen rond de inzet van statushouders op de werkvloer. CNV werkt daarin samen met bijvoorbeeld gemeentes.

CNV speelt met het trainingsaanbod ook in op life events als rouw, overgang en mantelzorg. Steeds meer werkgevers willen daaraan aandacht besteden. Ook duurzame inzetbaarheid is een belangrijk thema, evenals het omgaan met de uiteenlopende behoeftes van de verschillende generaties op de werkvloer.

Op basis van de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de input die tijdens het gesprek is gegeven verwacht Cedeo dat de continuïteit van CNV voor maatwerktrajecten, trainingen met een open inschrijving en onderwijsbegeleiding voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Naast trainingen met een open inschrijving verzorgt CNV incompanytrajecten waarbij CNV de opdrachtgever tijdens het gehele traject ondersteunt, zo nodig ook met advies. CNV adviseert en traint in bedrijven bij maatschappelijke thema's als duurzame inzetbaarheid, aandacht voor life events en ondersteuning voor medewerkers die dit nodig hebben. De Harrie-training draagt hiermee bij aan de idealistische doelstellingen van de organisaties/opdrachtgevers. CNV werkt graag op verschillende terreinen langere tijd met opdrachtgevers samen en streeft daarbij nadrukkelijk naar partnerschap.

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