

Klanttevredenheidsonderzoek

Ngenious

29-06-2026



INHOUDSOPGAVE

Inhoud

PROFIEL VAN NGENIOUS	3
SAMENVATTING.....	3
STERKE PUNTEN - CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN.....	4
AANDACHTSPUNTEN - CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	5
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK – CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	6
SCORES.....	6
TOELICHTING OP SCORES.....	7
VOORTRAJECT.....	7
OPLEIDINGSPROGRAMMA.....	9
UITVOERING.....	10
OPLEIDERS	12
TRAININGSMATERIAAL.....	13
NATRAJECT.....	15
ORGANISATIE EN ADMINISTRATIE.....	17
RELATIEBEHEER.....	18
PRIJS-KWALITEITVERHOUDING	20
TEVREDENHEID OPLEIDING / SAMENWERKING TOTAAL	21
TRENDS IN BEDRIJFSOPLEIDINGEN	22
CEDEO-ERKENNING	23
ACHTERGROND	23
CRITERIA.....	23
METHODE.....	23
PROCEDURE	24
CONCLUSIE VAN CEDEO	25

Profiel van Ngenious



**OFFICIAL PARTNER
TOYOTA MANAGEMENT INSTITUTE**

Ngenious is een opleider en adviesorganisatie op het gebied van systemische organisatietransitie en leer- en ontwikkelvraagstukken. De organisatie verzorgt open opleidingen, incompanytrajecten en ontwikkellijnen op individueel, team- en strategisch niveau. Het

aanbod omvat onder meer thema's als leiderschap, Lean en procesverbetering, strategieontwikkeling en systemisch werken. De leertrajecten zijn praktijkgericht en gekoppeld aan vraagstukken uit de eigen werkomgeving, waarbij aandacht is voor zowel zichtbare processen (bovenstroom) als onderliggende gedrags- en organisatiedynamieken (onderstroom). De programma's combineren kennisoverdracht, vaardigheidsontwikkeling en gedragsverandering en worden ondersteund met kennissessies en studiereizen. Ngenious is de enige Nederlandse partner van het Toyota Management Institute (TMI) in Japan en trainers zijn in Japan opgeleid.

Samenvatting

De algehele tevredenheid over de maatwerkopleidingen van Ngenious is hoog. Respondenten waarderen met name het voortraject, de inhoudelijke kwaliteit van het opleidingsprogramma en het relatiebeheer. De voorbereiding wordt als zorgvuldig en klantgericht ervaren, waarbij Ngenious goed in staat is om organisatiewensen te vertalen naar een passend programma. Ook de uitvoering wordt positief beoordeeld, vooral vanwege de sterke koppeling tussen theorie en praktijk en de directe toepasbaarheid van het geleerde in de werkomgeving. De opleiders worden overwegend gezien als flexibel, toegankelijk en inhoudelijk deskundig. Daarnaast wordt de organisatie gekenmerkt door korte lijnen, goede bereikbaarheid en een servicegerichte houding. Tegelijkertijd komen enkele terugkerende aandachtspunten naar voren. Zo zijn er verschillen in de waardering van opleiders en wordt het trainingsmateriaal niet altijd als voldoende bruikbaar naslagwerk ervaren. Daarnaast is er behoefte aan meer proactieve nazorg en opvolging. Ondanks deze aandachtspunten blijft het totaalbeeld positief, met zichtbare resultaten in de praktijk en een hoge aanbevelingsbereidheid.

Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Persoonlijk en zorgvuldig voortraject:

De voorbereiding en afstemming worden als klantgericht en zorgvuldig ervaren, met ruimte voor verdieping en gezamenlijke verkenning van de vraag.

“

“Tijdens de voorbereidende gesprekken is goed geholpen om vanuit al onze vragen tot een concreet programma te komen.”

Sterk maatwerk en inhoudelijke sturing:

Het opleidingsprogramma sluit goed aan op de vraag en blijft scherp door actieve inhoudelijke sturing, ook bij wijzigingen.

“

“Wat ik sterk vond is dat ze heel goed stuurden en konden zorgen dat de inhoud toegespitst bleef en niet alle kanten op zou gaan.”

Praktijkgerichte uitvoering met resultaten in de praktijk:

De sterke koppeling tussen theorie en praktijk levert aantoonbare resultaten op in de werkomgeving.

“

“Ik zie duidelijke impact van het geleerde in de praktijk. Door Ngenious zijn wij in staat om te verbeteren.”

Sterke organisatie en bereikbaarheid:

De organisatie en administratie worden als professioneel en servicegericht ervaren, met goede bereikbaarheid.

“

“Hier zijn ze sterk in, korte lijntjes, goed bereikbaar en altijd bereid om naar ons kantoor te komen of ergens anders af te spreken.”

Laagdrempelig en waardevol relatiebeheer:

Het relatiebeheer wordt breed geprezen om de persoonlijke benadering en niet-opdringerige aanpak, ondersteund door inhoudelijke activiteiten.

“

“Het onderhouden van de relatie doen ze echt heel erg leuk. (...) Het is allemaal laagdrempelig en niet te veel.”

Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Wisselende kwaliteit van opleiders:

De kwaliteit van trainers wordt niet door alle respondenten als gelijk ervaren, wat leidt tot wisselende beoordelingen.

“

“Sommige opleiders waren heel fijn en goed met veel ervaring, maar anderen spraken minder aan.”

Beperkte bruikbaarheid van materiaal als naslagwerk:

Het trainingsmateriaal wordt als functioneel ervaren, maar biedt onvoldoende diepgang voor gebruik na afloop.

“

“Dit zou wel iets uitgebreider hebben gekund, met meer theorie of context bij de foto's, zodat het meer een verslag is dat als naslagwerk gebruikt kan worden.”

Proactieve opvolging in het natraject:

Na afloop van het traject is er behoefte aan meer structurele en proactieve opvolging en betrokkenheid.

“

“Ik denk dat er in het natraject wel kansen liggen voor Ngenious, bijvoorbeeld om na een half jaar te monitoren hoe het in de praktijk gaat en met de vraag: ‘kunnen we nog iets voor jullie doen?’”

Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen

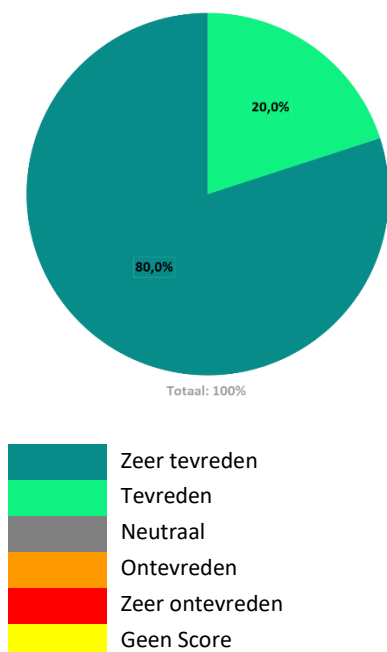
Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Hiervan zijn 9 opdrachtgevers die Cedeo Maatwerk opleidingen hebben ingekocht van Ngenious en 8 deelnemers. In de onderstaande scoretabel staan de percentages bij de verschillende rubrieken op een schaal van 1-5 van 'Zeet ontevreden' tot 'Zeet tevreden' of bij 'Geen score'.

Scores

	Zeet ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeet tevreden	Geen score
Score	1	2	3	4	5	
Voortraject				20%	80%	
Opleidingsprogramma				20%	80%	
Uitvoering				50%	40%	10%
Opleiders			10%	30%	50%	
Trainingsmateriaal				70%	20%	
Accommodatie ^①						100%
Natraject		10%		50%	40%	
Organisatie en Administratie				40%	60%	
Relatiebeheer				30%	70%	
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	20%	30%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%	

^① Dit onderdeel is buiten beschouwing gelaten

Toelichting op scores



Voortraject

Vorbereiding en afstemming

De voorbereiding op een opleiding of traject verloopt bij de geïnterviewden vrijwel zonder uitzondering positief. Meerdere respondenten zijn al jarenlang klant en laten zich positief uit over de manier waarop Ngenious het voortraject vormgeeft, met een gezamenlijke verkenning van de organisatiewensen als vertrekpunt. Een referent beschrijft de gebruikelijke werkwijze: “Hoe het meestal gaat, is dat wij vanuit de organisatie dingen op papier zetten, dan volgt er een intensieve sessie, waarbij Ngenious verdiepende vragen stelt zoals ‘lees ik dit goed, begrijp ik dit goed’, en vervolgens komen zij met een voorstel over hoe zij het voor zich zien.” Deze aanpak wordt door meerdere geïnterviewden als prettig en klantgericht ervaren. Een respondent merkt op: “Tijdens de voorbereidende gesprekken is goed geholpen om vanuit al onze vragen tot een concreet programma te komen.”

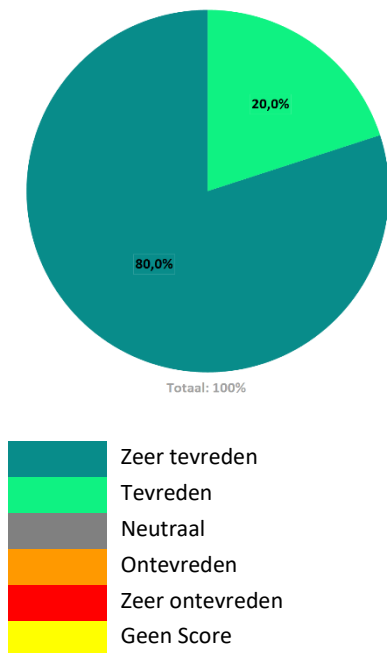
Persoonlijk contact

De kwaliteit van het persoonlijk contact in het voortraject is een terugkerend pluspunt. Een referent is te spreken over de manier waarop de afstemming verloopt: “Er is vooraf altijd contact over de wensen, de visie en de afstemming daarover. Het contact is heel persoonlijk, met korte lijntjes en daar ben ik heel tevreden over.”

Continuïteit in langdurige samenwerkingen

Bij respondenten met een jarenlange relatie zijn de voorgesprekken soms beperkt van omvang, vanwege het opgebouwde vertrouwen. Een referent beschrijft: “We werken al vele jaren samen. Er wordt niet veel meer aangepast in de trainingen, dus er zijn geen uitgebreide voorgesprekken nodig. Het is min of meer een standaard traject geworden en mijn vertrouwen in Ngenious is groot.” Een andere geïnterviewde verwoordt dit als: “Voor de eerste training die we hebben afgenomen is er intensief gesproken over onder andere de scope en het doel. Voor de tweede keer is dit gewoon gekopieerd, omdat we zeer tevreden waren.”

Opleidingsprogramma



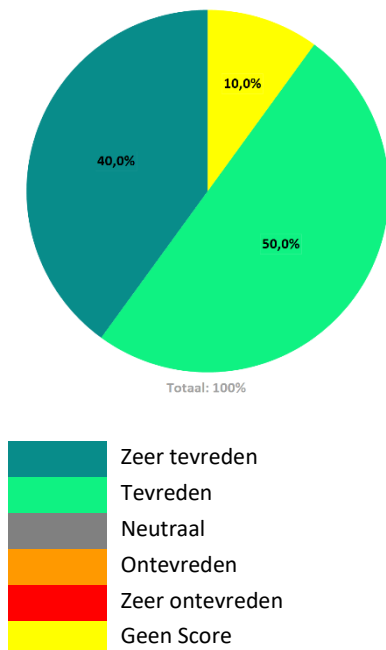
Aanbod en offertetraject

Het offertetraject wordt door de geïnterviewden breed positief ontvangen. Aanbiedingen worden als helder, tijdig en correct omschreven. Een referent geeft aan: “Na de voorgesprekken is een opleidingsprogramma en een offerte gemaakt. Dit is allemaal heel soepel verlopen en volledig naar wens.” Een andere respondent noemt het als pluspunt dat afspraken consequent terugkomen in alle stukken: “Wat we hebben afgesproken zie ik altijd duidelijk terug in het programma en in de opleiding en in de offerte.” Eén respondent plaatst een kanttekening bij de leesbaarheid van de offerte voor een breder managementpubliek: “Voor mij is de inhoud begrijpelijk, maar voor bijvoorbeeld een MT is de offerte mogelijk te abstract geformuleerd.”

Maatwerk en inhoudelijke aansluiting

Meerdere geïnterviewden erkennen dat Ngenious goed in staat is om te sturen op inhoud, ook wanneer er tussentijds nieuwe wensen vanuit de organisatie bijkomen. Een respondent merkt op: “Op het programma dat we ontvingen hebben we feedback gegeven waarop het programma is aangepast. Wat ik sterk vond is dat ze heel goed stuurden en konden zorgen dat de inhoud toegespitst bleef en niet alle kanten op zou gaan.” Eén geïnterviewde stelt op prijs dat Ngenious alle relevante informatie in een format heeft aangeleverd en dat alles nu volledig beschikbaar is op het interne portal van de organisatie.

Uitvoering



Praktijkgerichte aanpak

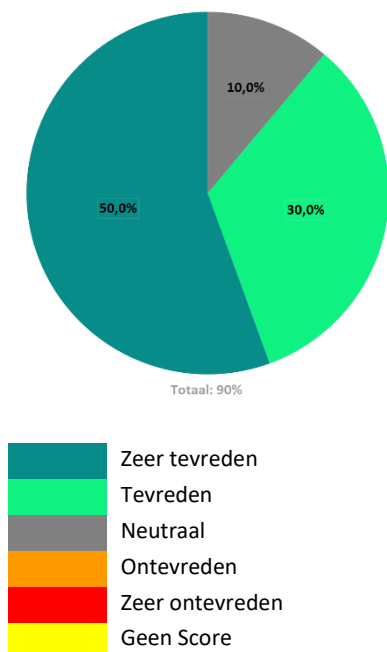
De uitvoering van de opleidingen kenmerkt zich voor de meeste respondenten door een sterke koppeling tussen theorie en praktijk. Een referent omschrijft de eigen ervaring als deelnemer: “Ik vond het sterk, duidelijk en overstijgend. Afwisselend, met veel doen, echt praktijk leren, afgewisseld met theorie.” Meerdere geïnterviewden stellen op prijs dat deelnemers tijdens het traject werken aan een opdracht binnen hun organisatie. Een respondent ervaart dit als directe meerwaarde: “Doordat er tijdens het traject wordt gewerkt aan een eigen project, zien we dat het geleerde ook daadwerkelijk iets oplevert.”

Reacties van deelnemers

De reacties van deelnemers zijn overwegend positief. Een geïnterviewde opdrachtgever heeft hier geen zicht op en geeft geen score. Een andere opdrachtgever laat weten: “Er is positief gereageerd op de twee dagen. En dat is lang niet altijd het geval binnen onze organisatie bij dit soort trainingen.” Dezelfde respondent beschrijft ook dat de eerste trainingsdag niet door iedereen als even inspirerend werd beleefd, en dat dit na terugkoppeling is aangepast, waarna de tweede dag aanmerkelijk beter werd ontvangen. Een opdrachtgever is uitgesproken positief en merkt op volmondig te kunnen zeggen dat alle deelnemers positief hebben gereageerd, met de praktijkgerichtheid als bijzonder pluspunt. Deze geïnterviewde spreekt ook eigen ervaring: “Ik heb veel trainingen gevolgd en zelfs al eerder de Green Belt, maar dat kwam niet in de buurt van het nut en de efficiëntie van deze training.”

Aandachtspunten

Een aantal geïnterviewden geven een iets lagere waardering. Een referent signaleert op basis van de eigen organisatie-evaluatie dat de scores lager liggen dan in eerdere jaren, en dat deelnemers vinden dat de training in minder dagen had gekund. Verder mist één geïnterviewde bij de inzet van meerdere trainers de onderlinge overdracht en wisselwerking, al geeft diezelfde respondent aan dat Ngenious dit inmiddels heeft opgepakt en de volgende keer anders zal organiseren.



Opleiders

Flexibiliteit en toegankelijkheid

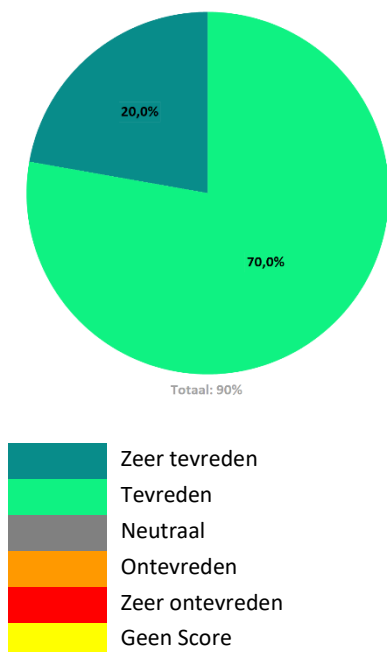
De manier waarop de trainers omgaan met deelnemers wordt breed gewaardeerd. Een geïnterviewde beschrijft: “We zijn heel tevreden over de begeleiding. Ze houden zich vast aan de methodiek, maar zijn daarnaast flexibel over de toepassing en spreken de taal van de deelnemers.” Een andere respondent geeft aan: “Ze zorgen ervoor dat alle vragen van deelnemers er mogen zijn.” Een referent is uitgesproken positief over de situationele flexibiliteit: “De trainster deed het geweldig. Ze kan op iedere situatie inspelen en was heel erg flexibel. Er gebeurden op de dag veel onvoorziene dingen, maar ik kon als opdrachtgever gewoon achteroverleunen.”

Vakinhoudelijke expertise

De opleiders van Ngenious worden door de meeste respondenten als inhoudelijk sterk beoordeeld. Meerdere geïnterviewden erkennen de diepgaande kennis van de trainers. Een referent geeft aan dat zelfs kritische deelnemers daardoor werden overtuigd: “Er zijn collega’s die de kennis van de trainer willen beproeven, maar door de grote inhoudelijke kennis werden ook deze mensen snel overtuigd.”

Wisselende ervaringen

Niet alle respondenten delen de overwegend positieve beoordeling. Eén geïnterviewde heeft de opleiders als wisselend ervaren en geeft een neutrale score: “Sommige opleiders waren heel fijn en goed met veel ervaring, maar anderen spraken minder aan.” Een andere referent signaleert op basis van de eigen evaluatiedata dat deelnemers de trainer nu lager waarderen dan in voorgaande jaren. Eén opdrachtgever heeft geen score gegeven voor dit onderdeel, omdat deze niet aanwezig was bij de uitvoering en er geen zicht op heeft.



Trainingsmateriaal

Digitale leeromgeving

Ngenious maakt gebruik van een digitale leeromgeving die door meerdere geïnterviewden als functioneel wordt omschreven. Een referent legt uit hoe het platform wordt ingezet: “Vooraf kunnen we in de digitale leeromgeving allerlei materiaal vinden en opdrachten. We kunnen hier onze leerdoelen in kwijt en op dit platform worden ook presentaties en andere dingen die tijdens de sessie naar voren komen gedeeld. Dit werkt heel functioneel.” Eén respondent meldt dat zij aanvankelijk niet kon inloggen in de leeromgeving. Na contact met Ngenious is dat verholpen, maar hierdoor kon de eerste opdracht niet tijdig kon worden uitgevoerd.

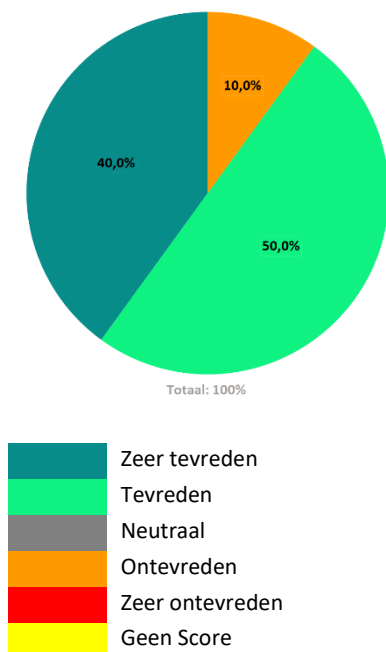
Fysiek materiaal

Naast de digitale omgeving wordt bij verschillende trainingen ook fysiek materiaal ingezet, zoals boeken, printjes en geplastificeerde kaarten. Een geïnterviewde waardeert de toegankelijkheid van het uitgereikte boek: “Het boek was behapbaar en geen dikke pil vol theorie, dat nodigt niet uit om het er later nog eens bij te pakken.” Eén respondent geeft aan liever te werken met praktijkvoorbeelden dan met boekenmateriaal.

Verbeterpunten naslagwerk

Meerdere geïnterviewden noemen de bruikbaarheid van het digitale materiaal als naslagwerk als verbeterpunt. Een respondent geeft aan dat de samenvatting in de vorm van foto's van flappen uitgebreider had mogen zijn: "Dit zou wel iets uitgebreider hebben gekund, met meer theorie of context bij de foto's, zodat het meer een verslag is dat als naslagwerk gebruikt kan worden." Een andere referent zou het waarderen als ook delen van het spelmateriaal konden worden meegenomen, zodat deelnemers dit later zelfstandig in de praktijk kunnen toepassen. Eén respondent heeft geen score gegeven, omdat deze geen zicht heeft op het opleidingsmateriaal.

Natraject



Afronding en evaluatie

De afronding van opleidingen bij Ngenious verloopt op verschillende manieren, afhankelijk van het type traject: soms is er een theoretische toets, soms een projectopdracht of een presentatie op de laatste dag. Een geïnterviewde waardeert de structureel terugkerende evaluatiemomenten: “Periodiek komen wij samen met Ngenious. Ik vind dit een sterk format voor evaluatie, nazorg en opvolging.” Eén respondent beschrijft dat er na de afronding een constructief gesprek heeft plaatsgevonden over de behaalde resultaten. Een andere referent beschrijft positief dat er in de nabespreking goede ideeën worden geopperd over de verdere ontwikkeling van het traject.

Opvolging in de praktijk

Over de opvolging na de opleiding zijn de ervaringen wisselend. Een referent merkt op dat er tijdens het traject ruimte is voor implementatie via individuele opdrachten die zijn toegespitst op de eigen werksituatie: “Tijdens de sessies kreeg iedereen een individuele opdracht die van toepassing was op zijn of haar werk. En die werden tijdens de dagen uitgewerkt.” Tegelijkertijd geeft diezelfde geïnterviewde aan dat er na de afsluiting geen contact meer is geweest, wat als een gemis wordt ervaren. Een geïnterviewde opdrachtgever merkt op: “We zijn nog niet helemaal tevreden over de manier waarop we de methodiek toepassen in de praktijk. Daar zou Ngenious wat scherper in mogen zijn.”

Behoeftte aan proactieve nazorg

Meerdere respondenten geven aan behoefte te hebben aan meer proactieve betrokkenheid van Ngenious na afloop van de opleiding. Een referent verwoordt dit als: “Ik denk dat er in het natraject wel kansen liggen voor Ngenious, bijvoorbeeld om na een half jaar te monitoren hoe het in de praktijk gaat en met de vraag ‘kunnen we nog iets voor jullie doen?’” Een andere respondent vraagt specifiek om tussentijdse terugkoppeling drie maanden na afronding, over de voortgang van verbeterprojecten. Eén geïnterviewde opdrachtgever geeft een ontevreden score en stelt: “Nu ik erover nadenk ben ik eigenlijk niet zo tevreden. Ik zou het op prijs stellen om meer terug te horen. Ik zou het prettig vinden als ik meer betrokken zou worden en ook terug zou krijgen wat de ervaring van de trainers is. Dat mag allemaal wel wat proactiever.”

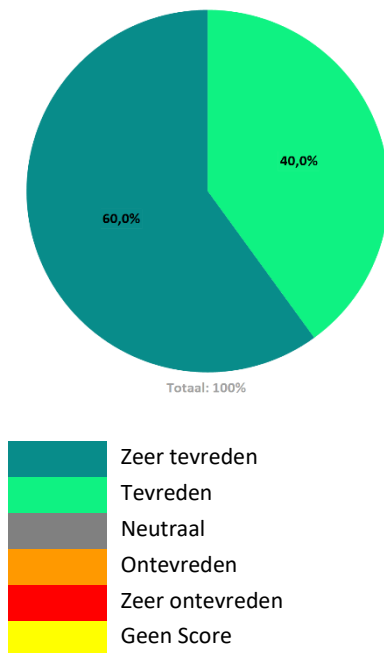
Organisatie en Administratie

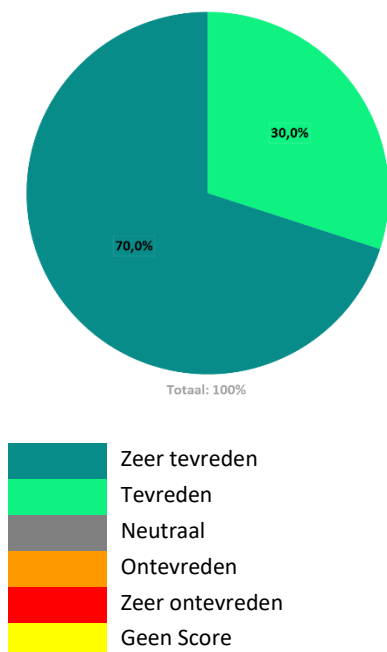
Bereikbaarheid en servicegerichtheid

De organisatie en administratie van Ngenious worden door de geïnterviewden vrijwel unaniem positief beoordeeld. Direct contact en goede bereikbaarheid worden meerdere malen als pluspunt benoemd. Een referent beschrijft: “Hier zijn ze sterk in, korte lijntjes, goed bereikbaar en altijd bereid om naar ons kantoor te komen of ergens anders af te spreken.”

Proactiviteit

Meerdere respondenten zijn te spreken over de proactieve houding van NGenious. Een geïnterviewde stelt: “Ze zijn altijd bereid om mee te denken en mee te helpen. En als hier bij ons de organisatie ergens vertraging oploopt, dan trekt Ngenious aan de bel en trekt de kar.”





Relatiebeheer

Laagdrempelig en persoonlijk contact

Het relatiebeheer van Ngenious wordt door de meeste geïnterviewden positief gewaardeerd. Respondenten stellen de persoonlijke benadering op prijs en ervaren het contact niet als opdringerig." Een geïnterviewde omschrijft het contact als volgt: "Er is een heel prettig en persoonlijk contact. Het feit dat ik niet ongewenst allerlei mails en nieuwsbrieven ontvang, is voor mij de hoogste score waard." Een andere referent noemt de persoonlijke uitingen als bijzonder pluspunt: "Ze komen regelmatig op de radar op mooie manieren, bijvoorbeeld een kerstkaartje of een verjaardagskaart met een persoonlijke boodschap."

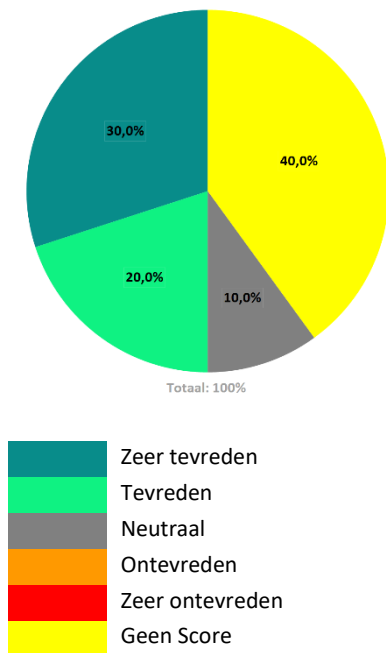
Activiteiten en uitnodigingen

Ngenious nodigt relaties uit voor uiteenlopende activiteiten, zoals boekpresentaties, webinars en kennissessies. Meerdere respondenten benoemen dit als pluspunt. Een referent beschrijft enthousiast: "Het onderhouden van de relatie doen ze echt heel erg leuk. Zo werden we uitgenodigd voor een boekpresentatie en die was echt heel erg leuk en inspirerend. Ik ontvang ook wel eens uitnodigingen voor gratis kennissessies, waarmee we weer zelf weer verder kunnen. Het is allemaal laagdrempelig en niet te veel. De connectie is er al, maar door dit soort dingen blijven ze ook echt in beeld."

Individuele voorkeur

De waardering voor de frequentie en vorm van contact verschilt per respondent. Eén geïnterviewde laat weten uitnodigingen te ontvangen en recent nog een afspraak te hebben gehad, maar geeft ook aan dat meer persoonlijk contact af en toe welkom zou zijn. Een andere geïnterviewde geeft aan Ngenious voornamelijk via Instagram te volgen en dat dit voldoende is. Over het algemeen ervaren de respondenten het aanbod als laagdrempelig en passend; geen van hen benoemt het contact als te veelvuldig of te commercieel.

Prijs-kwaliteitverhouding



Marktconformiteit

De prijs-kwaliteitverhouding wordt, door de geïnterviewden die hierover een oordeel geven, overwegend als redelijk en marktconform ervaren. Een referent stelt: “Het is veel geld, maar als ik in de markt kijk denk ik dat het een hele nette prijs is.” Een andere respondent vergelijkt Ngenious met andere aanbieders en noemt als pluspunt dat alles inclusief wordt gefactureerd: “Bij andere partijen betaal je misschien minder voor hetzelfde aantal dagdelen, maar daar komt dan bijvoorbeeld een dagdeel bij voor de voorbereiding. Bij Ngenious rekenen ze alles inclusief, perfect.”

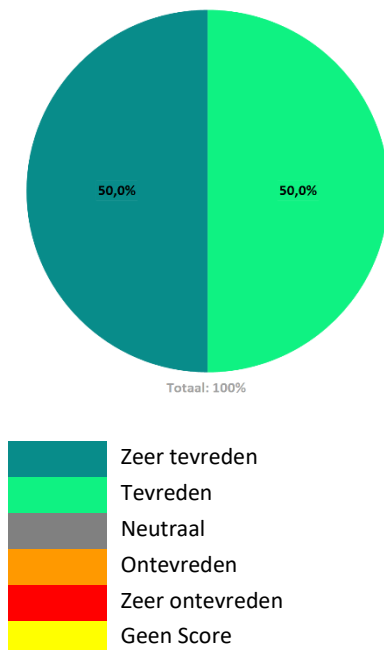
Toegevoegde waarde

Voor respondenten die de prijs afzetten tegen de praktische opbrengst, weegt de waarde van de opleiding op tegen de kosten. Een geïnterviewde erkent dat de prijs aan de hoge kant is, maar stelt: “Als ik kijk naar hoe waardevol het is en de erkenning van het certificaat, dan denk ik dat dit het geld waard is.”

Neutrale en ontbrekende scores

Niet alle respondenten zijn in staat een inhoudelijk oordeel te geven over dit onderdeel; vier geïnterviewden geven aan geen zicht te hebben op de prijsstelling. Eén respondent geeft een neutrale score en motiveert dit met de opmerking dat de prijs mogelijk gangbaar is in de markt, maar het toch wel als behoorlijk prijzig wordt ervaren.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



Algemene tevredenheid

De algehele tevredenheid over de samenwerking met Ngenious is hoog. Met name het voortraject, het opleidingsprogramma en het relatiebeheer worden positief beoordeeld. Een referent beschrijft de meerwaarde van de samenwerking als: “Ze kijken mee wat er nodig is en geven dan heel helder advies over wat zij wel en niet daarin kunnen bijdragen.”

Resultaten in de praktijk

Meerdere opdrachtgevers beoordelen de samenwerking mede op basis van de zichtbare opbrengst in de werkomgeving. Een geïnterviewde constateert: “Ik zie als opdrachtgever echt resultaat in de praktijk. Door het examen en de verbeteropdracht is er echt een borging in de praktijk zichtbaar.” Een andere respondent benoemt concrete gedragsverandering: “Ik zie duidelijke impact van het geleerde in de praktijk. Door Ngenious zijn wij in staat om te verbeteren.”

Aandachtspunten

Een aantal respondenten benoemt verbeterpunten op specifieke onderdelen, zoals het trainingsmateriaal, de nazorg en de betrokkenheid bij het traject. Deze aandachtspunten doen geen afbreuk aan het overwegend positieve totaalbeeld en de hoge aanbevelingsbereidheid.

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