

Klanttevredenheidsonderzoek

Habeo+

29-06-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Habeo+ 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.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
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, ondoorgroendelijk 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				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				100%	
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②				70%	
Accommodatie③					
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie④				70%	
Relatiebeheer⑤				70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	50%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben hier geen zicht op
- ③ Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten
- ④ Drie referenten hebben hier geen mening over
- ⑤ Een referent heeft hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar enkele maatwerktrajecten verzorgd door Habeo+ hebben tien referenten meegewerkt. Zij zijn allemaal opdrachtgevers en zij hebben, indien van toepassing, zelf de voorgesprekken hebben gevoerd. Vrijwel alle geïnterviewden zijn tevreden over dit voortraject. De gesprekken worden door de referenten omschreven als grondig en doelgericht, waarbij goed wordt doorgevraagd naar de specifieke situatie van de organisatie. "Er werd niet alleen gevraagd wat we wilden leren, maar ook waarom en wat er op de werkvloer al misging," aldus een referent. Een andere opdrachtgever benadrukt de deskundigheid waarmee dit gebeurt: "Je merkte meteen dat ze ervaring hadden met onze sector. Daardoor hoefden we weinig uit te leggen." Meerdere referenten geven aan dat de uitkomsten van het voortraject zorgvuldig werden vastgelegd, waardoor er voor beide partijen duidelijkheid bestond over de invulling van het traject. Een referent vertelt hierover: "Na het gesprek kregen we een heldere samenvatting van wat er was afgesproken. Dat gaf vertrouwen dat onze input ook echt was gehoord." Het voortraject wordt door de referenten dan ook consequent gezien als een waardevolle en zorgvuldig uitgevoerde stap, die de basis legt voor een traject op maat.

Opleidingsprogramma

Wat er in het voortraject is afgesproken over het opleidingsprogramma, zet Habeo+ volgens de geïnterviewden netjes op papier in een offerte. Daarin staan zowel de inhoud van de opleiding als de bijbehorende kosten en alle referenten herkennen daarin wat er was besproken. Drie reacties die dit bevestigen: “Op papier klopte alles precies en ook collega’s die later instroomden snapt meteen waar ze aan toe waren”, “We kregen vooraf ook nog aanvullende informatie, zodat we precies wisten wat het programma inhield” en “De offerte was duidelijk, al moest er op een paar punten nog even kort overleg plaatsvinden.”

Uitvoering

Bij de uitvoering van de maatwerktrajecten van Habeo+ staat niet alleen de vaste lesopbouw centraal, maar ook de mate waarin het traject kan meebewegen met de praktijk van de opdrachtgever. Referenten geven aan dat de uitvoering hierdoor nauw aansluit bij de dagelijkse werkzaamheden van de deelnemers. Alle referenten zijn tevreden over deze wijze van uitvoeren. Met name de manier waarop de inhoud van bijeenkomsten werd vormgegeven, wordt door de referenten als prettig ervaren. Een referent verwoordt dit als volgt: “De lessen sloten goed aan op ons vakgebied en er werd niet star vastgehouden aan een vooraf vastgesteld programma.” Daarnaast wordt de opbouw van het traject door meerdere referenten als logisch en doordacht omschreven, waarbij voortgang en herhaling goed in balans waren. Zoals een referent stelt: “Elke bijeenkomst bouwde merkbaar voort op de vorige, waardoor de samenhang in het traject duidelijk voelbaar was.” Ook de mate waarin tussentijds kon worden bijgestuurd, wordt positief benoemd. Een referent licht dit toe: “Wanneer bleek dat iets meer aandacht nodig had, werd dit zonder discussie door de docent opgepakt.”

Opleiders

Ook over de docenten zijn de referenten unaniem tevreden tot zeer tevreden. Wat hierbij vaak terugkomt, is het vermogen van docenten om aan te sluiten bij het niveau en de leerstijl van individuele deelnemers, zonder dat dit ten koste gaat van de groep als geheel. Een referent omschrijft dit als volgt: “De docent had goed in beeld wie wat al wist en paste daar het tempo op aan, zonder dat anderen zich daardoor verveelden.” Daarnaast wordt de manier waarop docenten feedback geven door meerdere referenten geprezen. Deze feedback wordt als concreet en bruikbaar ervaren, in plaats van algemeen of vrijblijvend. Zoals een referent stelt: “Je kreeg niet alleen te horen wat beter kon, maar ook precies hoe je dat de volgende keer anders kon aanpakken.” Ook de persoonlijke betrokkenheid van docenten bij de voortgang van deelnemers wordt gewaardeerd. Meerdere referenten noemen dat docenten verder keken dan de lesstof alleen. Een referent licht dit toe: “Er werd echt gekeken naar hoe het met je ging in het traject, niet alleen naar de resultaten op papier. Dat werkte erg motiverend”

Trainingsmateriaal

Gevraagd naar het trainingsmateriaal van Habeo+, noemen de referenten onder andere boeken, presentaties, digitaal lesmateriaal en een online platform waarop deelnemers de stof kunnen terugvinden en verwerken. Drie referenten hebben hierover geen mening, omdat zij er onvoldoende zicht op hebben. De overige referenten zijn over het algemeen te spreken over de opzet van het materiaal. Vooral de combinatie van fysiek en digitaal materiaal wordt gewaardeerd, omdat deelnemers hierdoor zelf kunnen kiezen op welke manier zij de stof het beste tot zich nemen. Een referent vertelt hierover: “Sommige collega’s lazen liever vooraf alles door, anderen gebruikten vooral de digitale middelen.” Ook de presentaties die soms tijdens de bijeenkomsten worden gebruikt, worden door de respondenten als ondersteunend ervaren. Zoals een van hen aangeeft: “De presentaties gaven structuur aan de les, zonder dat ze de plek van de docent innamen.”

Accommodatie

Dit onderdeel blijft bij maatwerktrajecten buiten beschouwing.

Natraject

Twee referenten zijn niet rechtstreeks betrokken geweest bij het natraject van het maatwerktraject en kunnen hierover dan ook geen oordeel geven. De overige referenten zijn allemaal tevreden over de manier waarop Habeo+ dit onderdeel invult. De afronding verschilt per traject: in sommige gevallen wordt het traject afgesloten met een eindopdracht, in andere gevallen volstaat een certificaat van deelname. Soms vindt er ook nog een mondeling evaluatiegesprek plaats. Een referent licht de samenwerking tijdens en na het traject toe: "Met onze contactpersoon hadden we eigenlijk al gedurende het hele traject regelmatig contact en na afloop blikten we samen nog uitgebreid terug. Daarbij kwamen zowel de resultaten als de ervaringen van de deelnemers aan bod. Dit soort gesprekken vind ik erg nuttig, en het levert vaak meteen aanknopingspunten op voor een eventueel vervolgtraject." Ook de overige referenten zijn positief over deze afronding. Zij geven aan dat Habeo+ zorgt voor een nette en overzichtelijke afsluiting, waarbij ook ruimte is voor eventuele kritiek: "Er wordt echt naar ons geluisterd, en met onze opmerkingen wordt op een constructieve manier iets gedaan." Alle referenten die een oordeel geven, zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

Habeo+ heeft de organisatorische en administratieve afhandeling van de maatwerktrajecten goed op orde. De referenten zijn unaniem tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. "Toen er een wijziging moest worden doorgevoerd in het rooster, was dit binnen een dag geregeld, zonder dat we daar zelf nog verder achteraan moesten," vertelt een referent. Een andere referent benadrukt vooral het gemak van de communicatie: "Je hoeft nooit lang te wachten op een reactie, en als er iets niet meteen duidelijk is, wordt er gewoon even gebeld in plaats van dat het via de mail blijft hangen." Daarnaast geven referenten aan dat ook de facturatie zonder problemen verloopt en dat deze aansluit op wat eerder is afgesproken: "De facturen kwamen altijd overeen met wat er was afgesproken, daar hebben we nooit discussie over gehad." Een laatste referent vat de algemene tevredenheid op dit vlak als volgt samen: "Het is een fijne samenwerking, ze denken praktisch mee en lossen dingen op voordat het een probleem wordt." Drie referenten hebben zelf geen directe bemoeienis met deze kant van de organisatie en kunnen hier daarom geen uitspraak over doen.

Relatiebeheer

Negen van de tien referenten kunnen een uitspraak doen over het relatiebeheer van Habeo+. Zij zijn hier allen tevreden tot zelfs zeer tevreden over. Bij de andere referent ligt het contact met Habeo+ bij een andere collega binnen de organisatie. Een van de referenten vertelt over de invulling van dit contact: "Het initiatief ligt vaak bij Habeo+ zelf, ze laten regelmatig weten wat er speelt en wat er eventueel interessant voor ons kan zijn." Een andere referent geeft aan vooral waarde te hechten aan het meedenken vanuit Habeo+: "Ze kennen onze organisatie inmiddels goed genoeg om gericht aan te geven welk aanbod bij ons past, in plaats van standaard alles door te sturen." Daarnaast benoemt een referent het belang van de continuïteit in het contact: "Het is steeds dezelfde contactpersoon waarmee we schakelen, dat maakt het overleg telkens efficiënt, want we hoeven niet steeds opnieuw uit te leggen waar we vandaan komen." Uit deze reacties blijkt dat Habeo+ het relatiebeheer naar tevredenheid invult, waarbij vooral de persoonlijke en proactieve benadering door de referenten wordt gewaardeerd.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding van de maatwerktrajecten lopen de meningen van de referenten enigszins uiteen, al overheerst een positief beeld. Twee referenten zijn hierover zeer tevreden, vijf referenten zijn tevreden en twee referenten oordelen neutraal. Eén referent heeft geen zicht op de financiële kant van het traject en onthoudt zich daarom van een oordeel. De referenten die zeer tevreden zijn, wijzen vooral op de opbrengst die het traject oplevert in verhouding tot de investering. Een referent verwoordt dit als volgt: "Wat we ervoor terugkrijgen aan kennis en toepasbaarheid, weegt ruimschoots op tegen wat het kost." De tevreden referenten noemen daarnaast dat de prijs vooraf helder is en zonder verrassingen achteraf, wat bijdraagt aan het vertrouwen in de samenwerking. De referenten met een neutrale beoordeling geven aan dat de kosten op zichzelf niet onredelijk zijn, maar dat dit voor hen moeilijk te beoordelen valt zonder een vergelijkbaar alternatief. Zoals een referent het stelt: "Het voelt als behoorlijk duur, maar ik heb eigenlijk niets om het echt mee te vergelijken."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Wanneer de afzonderlijke onderdelen van het traject in onderlinge samenhang worden gezien, valt vooral de consistentie in de beoordelingen op. Over het geheel gezien, van het eerste contact tot de afsluitende terugkoppeling, blijkt het oordeel van de referenten grotendeels gelijk te zijn. Referenten leggen daarbij wel uiteenlopende accenten. Sommige referenten hechten met name waarde aan de deskundigheid van de docenten en de mate waarin het programma aansluit op de praktijk, terwijl andere referenten vooral de soepele organisatie en het persoonlijke contact met Habeo+ als bepalend voor hun oordeel benoemen. Op onderdelen als het trainingsmateriaal en de prijs-kwaliteitverhouding tonen enkele referenten zich terughoudender, zonder dat hierbij sprake is van daadwerkelijke ontevredenheid. Deze consistente en breed gedragen tevredenheid duidt erop dat Habeo+ niet alleen op afzonderlijke onderdelen, maar ook in de samenhang van het traject als geheel goed presteert. Dit resulteert in een samenwerking die door de referenten doorgaand als positief en waardevol wordt beoordeeld. Zij geven dan ook zonder uitzondering aan ook in de toekomst graag van de diensten van Habeo+ gebruik te willen maken.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	90%	
Opleidingsprogramma			20%	80%	
Uitvoering			10%	80%	10%
Opleiders			10%	70%	20%
Trainingsmateriaal②			10%	70%	
Accommodatie				100%	
Natraject③				60%	20%
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer④			20%	60%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				100%	

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen kan hier iets over zeggen
- ③ Niet iedereen heeft hier zicht op
- ④ Niet iedereen heeft hier mee te maken
- ⑤ Niet iedereen heeft hier een mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal open inschrijvingen van Habeo+ hebben tien referenten hun medewerking verleend. De meeste van hen hebben zelf deelgenomen aan de opleiding, een klein deel is alleen als opdrachtgever bij dit traject betrokken geweest. Over het voortraject bij Habeo+ zijn bijna alle referenten tevreden. Velen kwamen via collega's of via hun werk bij Habeo+ terecht en hadden al goede verhalen over de opleidingen gehoord. Zo geeft een referent aan: "Ik hoorde van collega's dat de opleiding goed aansloot bij de praktijk, dat gaf me vertrouwen om me aan te melden." De informatie die Habeo+ vooraf verstrekt, wordt door de meeste referenten als helder ervaren. Ook de website wordt overwegend positief beoordeeld; deze biedt volgens hen een redelijk overzichtelijke structuur, met een duidelijk onderscheid tussen niveaus en vakgebieden. Een referent verwoordt dit als volgt: "Op de website kon ik precies zien welk niveau bij mij paste, dat maakte de keuze een stuk makkelijker." Het aanmelden zelf verliep bij vrijwel iedereen zonder problemen. Eén referent geeft echter een neutrale score voor het voortraject. Deze referent ondervond problemen bij het inschrijven, die te maken hadden met een naamswijziging binnen de organisatie en de onduidelijkheid die dit met zich meebracht.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma van Habeo+ zijn de referenten over het algemeen tevreden. Vooraf was voor de meesten voldoende duidelijk wat de opleiding zou inhouden, waardoor zij niet voor verrassingen kwamen te staan. Een referent vertelt: “Ik wist redelijk goed wat me te wachten stond, het programma kwam grotendeels overeen met wat vooraf beschreven stond.” Toch geven enkele referenten aan dat de tijdsinvestering die nodig was, hen toch wat tegenviel. Hoewel vooraf een indicatie werd gegeven van het aantal uren zelfstudie, bleek dit in de praktijk voor sommigen meer te zijn dan verwacht. Zoals een referent aangeeft: “Vooraf leek de studiebelasting behapbaar, maar in de praktijk kostte het me toch meer avonden dan ik had ingeschat.” Dit zorgde er bij een aantal referenten voor dat de combinatie met werk en privé soms lastiger was dan op basis van het voortraject was ingeschat. Dit is de reden dat twee referenten hier een neutrale score geven. De opbouw van het programma zelf, met een wisselwerking tussen theorie en praktijk, wordt door de referenten wel als logisch en prettig ervaren. De kritiek richt zich dan ook vooral op de onderschatte tijdsbelasting en minder op de inhoud of structuur van de opleiding zelf.

Uitvoering

Over de manier waarop de opleidingen worden uitgevoerd, zijn de referenten bijna unaniem tevreden tot zeer tevreden. Vooral de aansluiting met de praktijk wordt door velen als sterk punt benoemd. Een referent verwoordt dit als volgt: “Wat ik vooral waardeer, is dat je niet alleen theorie krijgt, maar dat je het geleerde meteen kunt toepassen op je eigen werk.” Daarnaast wordt het vele oefenen tijdens de bijeenkomsten als waardevol ervaren, waardoor de stof goed beklijft. Ook de afwisseling in werkvormen draagt hieraan bij; referenten noemen onder meer de combinatie van groepsopdrachten, individuele verwerking en praktijkcasussen als prettig en activerend. Zoals een referent stelt: “De afwisseling tussen zelfstandig werken en samen oefenen houdt de lessen levendig en zorgt dat je actief blijft meedenken.” Eén referent geeft een neutrale beoordeling. Deze referent had meer theoretische diepgang verwacht en had behoefte aan een uitgebreidere onderbouwing van de praktijkopdrachten. Hij geeft aan: “Ik had graag wat meer achtergrond en theoretische verdieping gezien bij de oefeningen, nu bleef het soms wat aan de oppervlakte terwijl het hier toch om een masteropleiding ging.” Over het geheel genomen overheerst echter een positief beeld van de uitvoering van de opleidingen.

Opleiders

Over de opleiders zijn de referenten eveneens voor het overgrote deel positief. Eén referent beoordeelt de opleiders en docenten neutraal. Deze referent ervaart soms een te groot verschil in niveau tussen de verschillende (gast)docenten, wat invloed had op de consistentie van de lesinhoud. Hij verwoordt dit als volgt: “De ene docent tilde de les echt naar een hoger plan, bij een ander bleef het kwaliteitsniveau wat achter.” De overige referenten zijn echter tevreden tot zeer tevreden over de opleiders en docenten. Vooral de praktijkervaring van de docenten wordt veelvuldig genoemd als sterk punt; zij brengen niet alleen kennis over, maar weten dit ook te koppelen aan herkenbare situaties uit het werkveld. Een referent licht dit toe: “Je merkt meteen dat de docent niet alleen uit een boekje lesgeeft, maar zelf jarenlang in het vak heeft gestaan.” Daarnaast spreken referenten waardering uit voor het enthousiasme waarmee de stof wordt overgebracht, wat bijdraagt aan een prettige leeromgeving. Ook de benaderbaarheid van de docenten wordt positief ervaren; vragen kunnen makkelijk gesteld worden, zowel tijdens als buiten de lessen. Zoals een andere referent aangeeft: “Er is altijd ruimte om iets nog eens uit te vragen, niemand voelt zich daarbij ongemakkelijk.”

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten kunnen een uitspraak doen over het trainingsmateriaal, omdat zij hier zelf niet mee te maken hebben gehad. Van degenen die hier wel een mening over hebben, is het overgrote deel tevreden. Zij ervaren het materiaal als goed aansluitend bij de inhoud van de opleiding, volledig en duidelijk opgebouwd. Een referent geeft aan: “Het materiaal sloot precies aan bij wat er in de les werd behandeld, zo kon ik de stof goed naslaan.” Ook de volledigheid van het materiaal wordt gewaardeerd; referenten geven aan dat ze hierdoor weinig zelf hoefden aan te vullen om de lesstof te kunnen volgen. Zoals een andere referent stelt: “Alles wat je nodig had stond erin, ik miste niets tijdens mijn zelfstudie.” Eén referent beoordeelt het trainingsmateriaal neutraal. Deze referent had meer diepgang in het materiaal verwacht en geeft dit aan als reden voor de neutrale score. Voor het overige beeld blijft de tevredenheid over het materiaal echter overheersend.

Accommodatie

Over de accommodaties waar Habeo+ gebruik van maakt, zijn alle referenten tevreden. De leslocaties worden als functioneel en goed verzorgd beoordeeld, passend bij het doel van de bijeenkomsten. Een referent omschrijft het nuchter: "Het is geen vijfsterrenhotel, maar voor wat je nodig hebt om te leren is het prima geregeld." Ook de bereikbaarheid en parkeermogelijkheden bij de locaties worden positief genoemd. Zoals een referent aangeeft: "De locatie was makkelijk te bereiken en er was altijd plek om te parkeren, dat scheelt veel gedoe na een werkdag." Daarnaast wordt de inrichting van de ruimtes geprezen, met voldoende werkplekken en goede voorzieningen voor groepswork. Een andere referent merkt op: "De ruimtes waren ruim genoeg om ook in kleine groepjes aan opdrachten te werken, dat werkte goed."

Natraject

Het natraject van Habeo+ wordt door alle referenten als positief ervaren; de waardering loopt uiteen van tevreden tot zeer tevreden. Twee referenten doen hierover geen uitspraak doen, omdat deze geen zicht hadden op dit onderdeel van het traject. Referenten beschrijven verschillende elementen waarmee het traject wordt afgerond. Zo vertelt een referent: "Het laatste onderdeel bestond uit een praktijkopdracht waarin je moest laten zien wat je echt in huis had, en die werd ook nog eens voor de groep toegelicht." De afronding gaat bij velen gepaard met persoonlijke aandacht vanuit Habeo+, ook wanneer het even niet vanzelf liep. Een andere referent geeft aan: "Toen ik vastliep tijdens de laatste fase, is er echt met me meegedacht en hebben we samen een aanpak bedacht om alsnog tot een goed einde te komen." Ook na de diploma-uitreiking blijft er aandacht voor de deelnemer; zo wordt er gekeken naar logische vervolgstappen en spreken sommige referenten over een alumni-vereniging. Zoals een referent het verwoordt: "Naast mijn diploma kreeg ik ook advies over een mogelijke volgende stap in mijn ontwikkeling, dat voelde als een mooie afronding." Naast kennis en een diploma nemen deelnemers volgens een aantal referenten dan ook een waardevol netwerk en nieuwe contacten mee na afloop van de opleiding.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie bij Habeo+ zijn alle referenten tevreden. De praktische zaken rondom de opleiding, zoals roosters, inschrijvingen en facturatie, verlopen volgens de referenten over het algemeen soepel en zonder noemenswaardige problemen. Een referent geeft aan: "Alles wat met de planning en administratie te maken had, was goed op orde, ik hoefde er zelf weinig achteraan te zitten." Ook de communicatie vanuit Habeo+ over praktische zaken, zoals lestijden, locaties en eventuele wijzigingen, wordt als duidelijk en tijdig ervaren. Hierdoor wisten referenten steeds op tijd waar ze aan toe waren, ook wanneer er tussentijds iets veranderde in de planning. Zoals een andere referent stelt: "Wijzigingen in het rooster werden altijd van tevoren doorgegeven, dat voorkwam verrassingen." Daarnaast verloopt het contact met de administratieve afdeling bij vragen of verzoeken doorgaans vlot, waarbij referenten aangeven snel een reactie of oplossing te krijgen.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer vanuit Habeo+ zijn de referenten over het algemeen goed te spreken. Twee referenten kunnen hier geen oordeel over geven, omdat zij hiermee geen ervaring hebben. Twee andere referenten beoordelen dit onderdeel neutraal. Zij geven aan eigenlijk geen vorm van relatiebeheer te hebben ervaren na hun traject. Dit wordt door hen niet als gemis ervaren, al zien zij wel ruimte voor verbetering. Een referent verwoordt dit als volgt: "Ik heb na de opleiding niet echt meer iets gehoord, maar ik heb dat ook niet gemist; het zou alleen een mooie aanvulling kunnen zijn." De overige referenten zijn tevreden over het relatiebeheer. Zij noemen vooral de nieuwsbrieven die zij na hun opleiding nog ontvangen, waarmee ze op de hoogte blijven van ontwikkelingen en nieuwe mogelijkheden. Daarnaast onderhouden enkele referenten contact via de alumnivereniging. Meer dan dit verwachten zij niet van het relatiebeheer. Zoals een referent aangeeft: "Ik krijg af en toe nog een nieuwsbrief en heb af en toe contact via de alumnivereniging, dat is voor mij voldoende." De referenten die al opdrachtgever bij het traject betrokken zijn, noemen hier de contacten met de opleidingsmanager/vast contactpersoon. Deze gesprekken ervaren ze als waardevol en prettig. Over het geheel genomen blijkt het relatiebeheer geen onderdeel te zijn waar referenten die als deelnemer betrokken zijn hoge verwachtingen van hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding van de opleidingen hebben twee referenten geen mening; zij geven aan dit niet goed te kunnen beoordelen omdat de opleiding via hun werkgever werd vergoed. De overige referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Over het algemeen wordt de prijs als passend bij de geboden kwaliteit ervaren. Een aantal referenten merkt op dat het tarief op zichzelf vrij hoog uitvalt, maar dat dit ruimschoots wordt gecompenseerd door de behaalde resultaten en de kwaliteit van de opleiding. Een referent zegt hierover: “Het kost wat, maar als ik zie wat het me uiteindelijk heeft opgeleverd in kennis en carrière, dan heb ik er geen seconde spijt van gehad.” Ook wordt de investering in verhouding gezien tot wat ervoor terugkomt, zowel in directe toepasbaarheid als in persoonlijke ontwikkeling. Zoals een andere referent stelt: “Je betaalt voor een serieus traject met goede begeleiding, en dat merk je ook echt terug in de kwaliteit die je krijgt.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over de gehele linie kijken de referenten met tevredenheid terug op hun samenwerking met Habeo+. Het voortraject en de aanmelding verliepen voor bijna iedereen soepel, en gedurende de opleiding wisten de referenten goed wat ze konden verwachten. De combinatie van praktijkgerichtheid, ervaren docenten en afwisselende werkvormen wordt door de meesten als sterke kern van de opleidingen gezien. Ook de organisatie eromheen, van planning tot afronding, wordt als professioneel en betrouwbaar ervaren, en het natraject biedt een waardevolle afsluiting met oog voor de individuele deelnemer. Daarnaast benoemen referenten enkele aandachtspunten voor verbetering. Zo viel de tijdsinvestering voor sommigen zwaarder uit dan vooraf verwacht, werd bij een aantal modules meer theoretische verdieping gemist, en zou het relatiebeheer na afronding van de opleiding wat actiever ingevuld kunnen worden. Ondanks deze verbeterpunten overheerst een positief totaalbeeld. Alle referenten geven aan tevreden te zijn over de samenwerking met Habeo+, en allen geven aan Habeo+ aan te bevelen aan anderen of, indien van toepassing, zelf opnieuw voor een opleiding bij Habeo+ te kiezen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Habeo+ op 29-06-2026.

Algemeen

Sinds 2025 opereert Avans+ onder de naam Habeo+. Met de naamswijziging onderstreept de organisatie haar zelfstandige positie als opleider voor professionals en bedrijven, terwijl de vertrouwde focus op kwaliteit, praktijkgericht leren en persoonlijke begeleiding onverminderd is gebleven. Habeo+ ondersteunt professionals en organisaties bij hun ontwikkeling met een breed aanbod van ruim 300 opleidingen op post-mbo-, bachelor-, postbachelor- en masterniveau, aangevuld met maatwerktrajecten voor organisaties. De opleidingen kenmerken zich door een sterke koppeling tussen theorie en praktijk. Deelnemers worden gestimuleerd om de opgedane kennis direct toe te passen binnen hun eigen werkomgeving, waardoor de impact van het leertraject direct zichtbaar wordt. Habeo+ richt zich nadrukkelijk op het ontwikkelen van kennis, vaardigheden en leiderschap die bijdragen aan zowel de professionele groei van de deelnemer als de ontwikkeling van de organisatie. Praktijkdocenten en opleidingsmanagers met ruime ervaring in hun vakgebied zorgen ervoor dat de inhoud actueel blijft en aansluit bij de ontwikkelingen binnen de verschillende branches. Dankzij een omvangrijk netwerk van docenten en vakspecialisten kan Habeo+ flexibel inspelen op nieuwe kennisvragen en veranderende behoeften vanuit de arbeidsmarkt. Het gesprek met de heer Toebosch vond plaats op de locatie van Habeo+ in Breda.

Kwaliteit

Kwaliteitszorg vormt een integraal onderdeel van de werkwijze van Habeo+. De organisatie investeert voortdurend in het actualiseren van haar opleidingen en werkt daarbij nauw samen met het werkveld. Werkveldcommissies, branchepartners, opdrachtgevers, alumni en docenten leveren periodiek input voor de verdere ontwikkeling van het opleidingsaanbod, zodat de inhoud blijft aansluiten op actuele vraagstukken binnen de beroepspraktijk. De docenten zijn ervaren professionals die hun vakinhoudelijke expertise combineren met ruime praktijkervaring. Zij worden zorgvuldig geselecteerd en periodiek geëvalueerd op zowel inhoudelijke als didactische kwaliteiten. Daarnaast organiseert Habeo+ regelmatig docentbijeenkomsten en professionaliseringsactiviteiten, waarin onder meer nieuwe wet- en regelgeving, technologische ontwikkelingen, AI en innovatieve onderwijsvormen aan bod komen. Op die manier blijft de kwaliteit van het onderwijs op peil en wordt kennis actief gedeeld binnen het docentennetwerk. De kwaliteit van de opleidingen wordt continu gemonitord door middel van evaluaties tijdens en na afloop van de opleidingen. Signalen van deelnemers, opdrachtgevers en docenten worden direct besproken en waar nodig vertaald naar verbeteracties. Door deze cyclische werkwijze blijft Habeo+ haar dienstverlening voortdurend ontwikkelen en aansluiten bij de verwachtingen van deelnemers en werkgevers.

Continuïteit

Habeo+ beschikt over meer dan veertig jaar ervaring in postinitieel onderwijs en professionele ontwikkeling. De organisatie combineert deze ervaring met een voortdurende focus op innovatie en flexibiliteit. Door opleidingen modulair op te bouwen en verschillende leervormen aan te bieden, zowel klassikaal, online als blended, kunnen deelnemers een leerroute kiezen die aansluit bij hun persoonlijke situatie en de behoeften van hun werkgever. De nauwe samenwerking met organisaties, brancheverenigingen en het werkveld zorgt ervoor dat Habeo+ snel kan inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen en veranderende competentieprofielen. Nieuwe thema's, zoals digitalisering, duurzaamheid, AI en leiderschap, worden waar relevant geïntegreerd in bestaande opleidingen of vertaald naar nieuw aanbod. Tegelijkertijd investeert de organisatie voortdurend in de verdere digitalisering van haar onderwijs- en bedrijfsprocessen, waardoor deelnemers kunnen rekenen op een efficiënte en toekomstbestendige leeromgeving. Door de combinatie van een breed opleidingsportfolio, een omvangrijk netwerk van praktijkdocenten, een flexibele onderwijsorganisatie en een systematische kwaliteitscyclus acht Cedeo de continuïteit van Habeo+ voor de komende periode voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De dienstverlening van Habeo+ is nadrukkelijk gericht op de dagelijkse beroepspraktijk. Zowel de open opleidingen als de maatwerktrajecten worden ontwikkeld vanuit actuele vraagstukken uit organisaties. Voorafgaand aan een traject worden de leerdoelen en ontwikkelbehoeften zorgvuldig geïnventariseerd, zodat de inhoud optimaal aansluit bij de praktijk van de deelnemers en de doelstellingen van de opdrachtgever. Binnen de opleidingen staat directe toepasbaarheid centraal. Deelnemers werken met praktijkopdrachten, casuïstiek en vraagstukken uit hun eigen werkomgeving, waardoor nieuw verworven kennis direct kan worden vertaald naar de dagelijkse praktijk. Bij maatwerktrajecten wordt bovendien nauw samengewerkt met opdrachtgevers om de leerinterventies af te stemmen op de strategische doelstellingen van de organisatie. De praktijkervaring van de docenten vormt daarbij een belangrijke meerwaarde. Zij beschikken niet alleen over actuele vakkennis, maar kennen ook de uitdagingen waarmee organisaties worden geconfronteerd. Hierdoor zijn zij in staat theorie, praktijk en organisatieontwikkeling met elkaar te verbinden. In combinatie met de voortdurende afstemming met het werkveld en de flexibiliteit waarmee programma's worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen, weet Habeo+ haar opleidingen blijvend relevant en toekomstgericht te houden.

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