

Klanttevredenheidsonderzoek

Saxion

09-07-2026



INHOUDSOPGAVE

Inhoud

PROFIEL VAN SAXION	3
SAMENVATTING.....	4
STERKE PUNTEN - CEDEO OPEN OPLEIDINGEN	5
AANDACHTSPUNTEN - CEDEO OPEN OPLEIDINGEN	6
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK – CEDEO OPEN OPLEIDINGEN	7
SCORES.....	7
TOELICHTING OP SCORES.....	8
VOORTRAJECT.....	8
OPLEIDINGSPROGRAMMA	9
UITVOERING	10
OPLEIDERS	11
TRAININGSMATERIAAL.....	12
ACCOMMODATIE.....	13
NATRAJECT.....	14
ORGANISATIE EN ADMINISTRATIE.....	16
RELATIEBEHEER.....	17
PRIJS-KWALITEITVERHOUDING	18
TEVREDENHEID OPLEIDING / SAMENWERKING TOTAAL	19
TRENDS IN BEDRIJFSOPLEIDINGEN	20
CEDEO-ERKENNING	21
ACHTERGROND	21
CRITERIA.....	21
METHODE.....	21
PROCEDURE	22
CONCLUSIE VAN CEDEO	23

Profiel van Saxion



Hogeschool Saxion verzorgt open bedrijfsopleidingen voor professionals en organisaties die medewerkers willen ontwikkelen, bijscholen, omscholen of laten doorgroeien. Het aanbod omvat deeltijdopleidingen, associate degrees, losse modules, cursussen en

bedrijfsopleidingen binnen onder meer technologie en ICT, zorg en welzijn, business en management, onderwijs, veiligheid en techniek. De opleidingen zijn praktijkgericht opgezet en combineren online leren met contactmomenten. Deelnemers kunnen losse modules volgen of deze combineren tot een uitgebreider leertraject. De opleidingen zijn gericht op het toepassen van kennis en vaardigheden in de werkomgeving. Saxion werkt samen met bedrijven, instellingen en publieke organisaties en heeft locaties in Apeldoorn, Deventer en Enschede.

Samenvatting

De algemene tevredenheid over de open bedrijfsopleidingen van Saxion is hoog. Vrijwel alle geïnterviewden zijn tevreden of zeer tevreden over het traject als geheel en de aanbevelingsbereidheid is groot. De meeste respondenten ervaren de opleidingen als waardevol en geven aan dat de opgedane kennis en vaardigheden goed toepasbaar zijn in de eigen werkpraktijk.

De waardering concentreert zich met name op het persoonlijke oriëntatiegesprek vooraf, de praktijkgerichte opzet van de opleidingen en de kwaliteit van de opleiders. Respondenten noemen de vakinhoudelijke deskundigheid, praktijkervaring en didactische vaardigheden van docenten als belangrijke pluspunten. Daarnaast stellen deelnemers de soepele administratieve afhandeling en de toegankelijke organisatie op prijs.

Tegelijkertijd komen enkele terugkerende aandachtspunten naar voren. Meerdere respondenten ervaren de digitale leeromgeving als onoverzichtelijk, waarbij de vindbaarheid van informatie en het gebruik van verschillende systemen als minder gebruiksvriendelijk worden gezien. Ook de afrondingsfase vraagt aandacht en de samenwerking met een externe licentiehouders leidt volgens enkele deelnemers tot knelpunten rondom examenafname, certificering en toegang tot systemen. Daarnaast wordt incidenteel gewezen op beperkte begeleiding bij de eindopdracht.

Opvallend is dat de ervaringen op enkele onderdelen uiteenlopen. Waar de meeste respondenten tevreden zijn over inhoud, niveau en prijs-kwaliteitverhouding, ervaren enkele deelnemers onvoldoende diepgang of beoordelen zij bepaalde opleidingen als relatief kostbaar. Ook bestaat verschil in behoefte aan contact en evaluatie na afloop van de opleiding. Over het geheel genomen overheerst echter een positief beeld van de kwaliteit en praktische waarde van de opleidingen.

Sterke punten - Cedeo Open opleidingen

Persoonlijk gesprek vooraf:

Belangstellenden worden bij de oriëntatie actief geholpen om het traject te kiezen dat het beste aansluit op hun situatie.

“

“Ik heb vooraf een gesprek gehad bij Saxion en daar hebben ze mij geadviseerd over welke opleiding voor mij het meest passend was.”

Deskundige en activerende opleiders:

Deelnemers waarderen de expertise van de trainers en de manieren waarop ze de groep weten te activeren.

“

“Alle docenten hadden ruime vakkennis en praktijkervaring en wisten dit ook didactisch erg goed over te brengen en ons te prikkelen.”

Soepele administratieve afhandeling:

Het regelwerk rondom de opleiding wordt door deelnemers als prettig en zorgvuldig beoordeeld.

“

“Het contact dat ik heb gehad met de backoffice heb ik als heel netjes en vriendelijk ervaren.”

Toepasbaarheid in de praktijk:

Deelnemers passen de opgedane inzichten toe in hun eigen werkpraktijk en ervaren duidelijke meerwaarde voor hun functioneren.

“

“Ik gebruik veel van wat ik geleerd heb nog steeds in mijn werk. De opleiding heeft mij echt toegevoegde waarde geleverd.”

Algemene tevredenheid en aanbevelingsbereidheid:

Vrijwel alle geïnterviewden zijn tevreden of zeer tevreden over het geheel en de aanbevelingsbereidheid is hoog.

“

“Het was een welkome aanvulling op mijn portfolio. Ik heb Saxion inmiddels ook aanbevolen aan een collega.”

Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen

Gebrek aan verdieping:

Een respondent beoordeelt het niveau als te beperkt en mist inhoudelijke uitdaging binnen een specifieke opleiding.

“

“Ik vond de opleiding zeer oppervlakkig. In het gros van de vakken zat geen diepgang en ik had daar veel meer van verwacht.”

Onduidelijkheid online leeromgeving:

De gebruiksvriendelijkheid van de digitale omgeving en de manier waarop het digitale materiaal wordt aangeboden, worden door meerdere respondenten als lastig ervaren.

“

“Het was soms lastig te vinden en onduidelijk wat er nou precies verwacht werd. Er is ook meerdere malen een opdracht gewijzigd terwijl we er al mee bezig waren.”

Moeizame afronding bij externe partij:

Het afsluitende toetsmoment wordt belegd bij een andere aanbieder, waar technische toegang hapert.

“

“We moesten het examen doen in de online omgeving van de licentiehouder. Daar lukt het inloggen niet (...). Om het certificaat geprint te krijgen moest je bij de licentiehouder apart betalen.”

Beperkte hulp bij eindopdracht:

Informatie over de afsluitende opgave verschijnt laat en ondersteuning ontbreekt grotendeels.

“

“We kregen pas heel laat uitleg over de praktijkopdracht. Er werd hierbij ook eigenlijk geen begeleiding geboden en de lat werd erg laag gelegd.”

Prijsstelling boven concurrentie:

Meerdere referenten geven aan de prijs hoog te vinden. Een opdrachtgever beoordeelt het tarief als fors ten opzichte van vergelijkbare partijen en is om die reden soms bij een alternatief uitgekomen.

“

“Als ik het vergelijk met de andere aanbieders zit Saxion wel aan de hogere kant. Hierdoor hebben we ook al voor andere instanties moeten kiezen.”

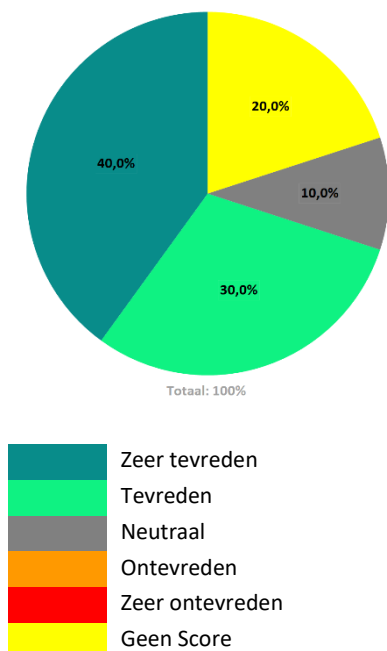
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Hiervan zijn 3 opdrachtgevers die Cedeo Open opleidingen hebben ingekocht van Saxion en 9 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			10%	30%	40%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%	
Uitvoering		10%	10%	60%	20%	
Opleiders			10%	40%	50%	
Trainingsmateriaal			30%	40%	20%	10%
Accommodatie				40%	30%	30%
Natraject		20%		40%	30%	10%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%	
Relatiebeheer			10%	10%	30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding			30%	20%	20%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	80%	10%	

Toelichting op scores



Voortraject

Oriëntatie en keuze

De respondenten komen langs verschillende wegen bij Saxion terecht. Meerdere geïnterviewden vinden de aanbieder via online zoeken, anderen via hun werkgever of via een eerder contact met een trainer. Een respondent die online zoekt, licht de keuze toe: “Ik ben via Google bij Saxion terecht gekomen. Wat mij met name aansprak was dat het een klassikale opleiding was in plaats van een online variant.” Een andere geïnterviewde noemt de nabijheid en eerdere bekendheid als reden: “Ik heb voor Saxion gekozen omdat het in de buurt was en ik kende Saxion al omdat ik daar lang geleden gestudeerd heb.”

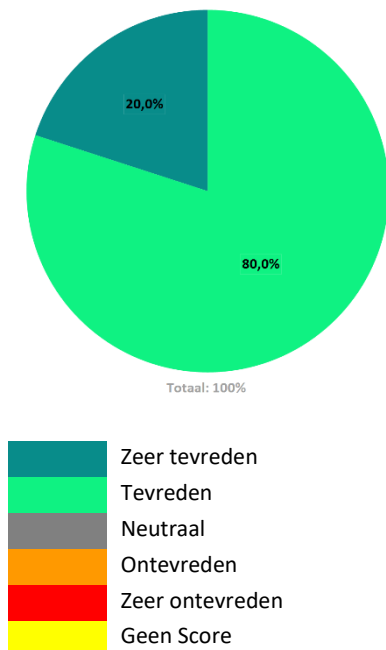
Afstemming vooraf

Verschiedende referenten zijn te spreken over de oriënterende gesprekken die vooraf plaatsvinden. Een respondent beschrijft: “Ik heb vooraf een gesprek gehad bij Saxion en daar hebben ze mij geadviseerd over welke opleiding voor mij het meest passend was.” Een andere geïnterviewde stelt het kennismakingsgesprek op prijs, maar plaatst daarbij een kanttekening: “Op zich prettig dat ze dat doen, hoewel de inhoud van het gesprek voor mij niet heel veel toevoegde.”

Inschrijving

Voor de meeste deelnemers verloopt de digitale inschrijving eenvoudig. Eén respondent geeft een neutrale score en wijst daarbij op een technisch probleem tijdens de aanmelding: “De inschrijving ging niet gemakkelijk. Er werkte iets technisch niet goed. Nadat ik gebeld had lukte het uiteindelijk.” Twee geïnterviewden geven geen score, omdat zowel de keuze als de inschrijving via de werkgever verlopen.

Opleidingsprogramma

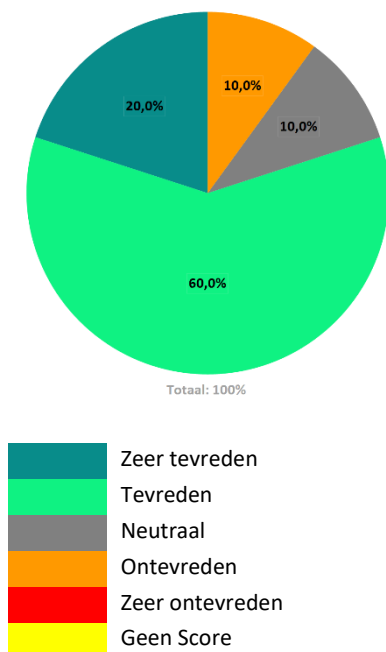


Duidelijkheid van het programma

Alle geïnterviewden zijn tevreden of zeer tevreden over de helderheid van het opleidingsprogramma. Meerdere deelnemers omschrijven het programma als duidelijk. Enkele respondenten plaatsen een kanttekening bij het detailniveau van de programmabeschrijving. Een deelnemer geeft aan: “Het opleidingsprogramma was op zich duidelijk, maar ik had wel meteen mijn vraagtekens over hoe er zoveel stof zou kunnen worden behandeld in zo weinig dagen.” Een geïnterviewde mist concrete invulling vooraf: “Het opleidingsprogramma was op zich wel helder, alleen wel heel erg hoog-over beschreven. Het was mij niet helemaal duidelijk wat ik nou precies kon verwachten.” Beide referenten geven wel een tevreden score op dit onderdeel.

Offerte en afstemming

Voor de opdrachtgevers sluit de offerte goed aan op de gemaakte afspraken. Een referent beschrijft de werkwijze als volgt: “We kregen een offerte met een goede vertaling van wat we hadden afgesproken.” Een andere geïnterviewde is te spreken over de bestendige kwaliteit hiervan: “De offerte en de informatie over betreffende opleiding is eigenlijk altijd goed en duidelijk.”



Uitvoering

Inhoud en opbouw

De meeste geïnterviewden zijn tevreden over de uitvoering. Een respondent waardeert de opzet: “Het was duidelijk, zat goed in elkaar, een mooie balans tussen theorie en praktijk en er was voldoende ruimte om zelf vragen te stellen.” Meerdere deelnemers noemen de inhoudelijke sterkte en de afwisseling in werkvormen als pluspunt en stellen de aansluiting op het eigen werk op prijs.

Groepsdynamiek

Verschillende referenten gaan in op de samenstelling van de groep. Een deelnemer benoemt de diversiteit als pluspunt: “Wat ik heel sterk vind is dat de diversiteit in de groep groot is, met veel verschillende achtergronden en werkomgevingen. Dat is een van de redenen waarom ik voor deze opleiding heb gekozen. Anders blijf ik altijd in hetzelfde wereldje zitten.” Een andere respondent merkt op dat de motivatie binnen een grote, deels verplicht aanwezige groep wisselt en dat van invloed is op de dynamiek en leerervaring.

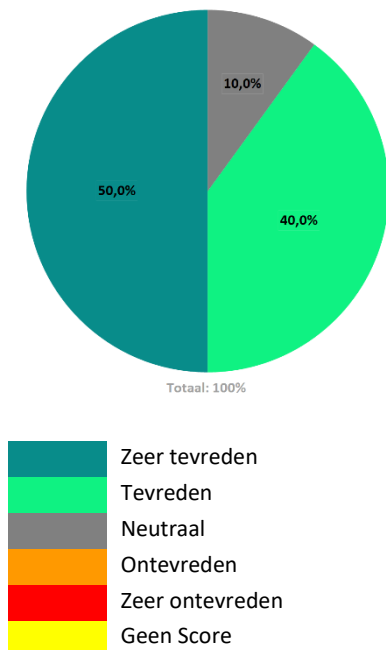
Aandachtspunten: diepgang en interactie

Eén geïnterviewde geeft een ontevreden score en licht dit inhoudelijk toe: “Ik vond de opleiding zeer oppervlakkig. In het gros van de vakken zat geen diepgang en ik had daar veel meer van verwacht.” Een respondent geeft een neutrale score vanwege de gehanteerde methodiek: “De opleiding viel mij tegen. Ik vond het erg ouderwets en traditioneel, maar daar kan Saxion misschien ook weinig aan doen omdat het nu eenmaal een vaststaande methodiek is die ze over moeten brengen.” Twee deelnemers merken daarnaast op dat lange aaneengesloten theorieblokken zonder interactie de aandacht doen verslappen.

Opleiders

Vakkennis en didactiek

De geïnterviewden zijn overwegend tevreden of zeer tevreden over de opleiders. Een respondent prijst de combinatie van kennis en didactiek: “Alle docenten hadden ruime vakkennis en praktijkervaring en wisten dit ook didactisch erg goed over te brengen en ons te prikkelen.” Meerdere deelnemers noemen de duidelijke en prettige manier van communiceren als pluspunt.

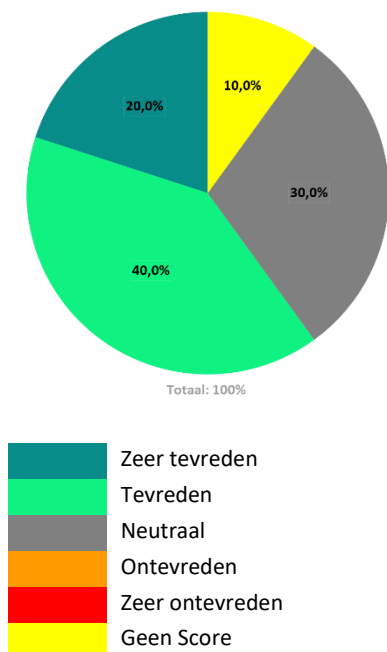


Externe en interne docenten

Verschillende referenten gaan in op het onderscheid tussen interne en externe docenten. Een geïnterviewde stelt de praktijkgerichtheid van de externe docenten op prijs: “De externe docenten hadden meer ervaringsverhalen, waardoor ik die vooral interessant vond.” Een deelnemer voor wie de opleiding inhoudelijk tegenvalt, benadrukt dat dit niet aan de docent ligt: “Dat de opleiding mij inhoudelijk tegenviel lag niet aan de docent. Die deed het goed en zorgde voor afwisseling.”

Aandachtspunt: wisselende kwaliteit

Eén respondent geeft een neutrale score vanwege de uiteenlopende kwaliteit van de docenten: “Er waren verschillende docenten en de kwaliteit liep behoorlijk uiteen. Sommigen maakten zich er wel erg makkelijk vanaf, vond ik.” Een andere geïnterviewde, die overigens tevreden is, is minder te spreken over een externe opleider die vooral zendt, waardoor de groep afhaakt.



Trainingsmateriaal

Digitale leeromgeving

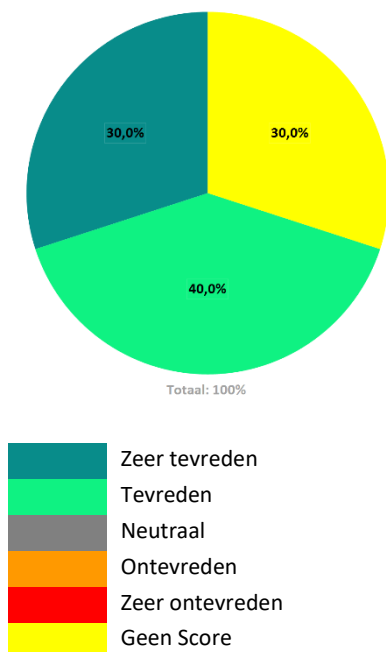
Verschillende geïnterviewden zijn tevreden over het opleidingsmateriaal, dat grotendeels bestaat uit een digitale omgeving met lesmateriaal, presentaties en naslagwerk. Een deelnemer beschrijft dit als toereikend: “Naderhand werden de presentaties gedeeld en dat was prima. Er was niet meer nodig.” Een geïnterviewde maakt onderscheid tussen het materiaal van Saxion en dat van een externe partij: “Het materiaal van Saxion was allemaal prima, maar ik ben minder te spreken over het aanbod van de externe licentiehouders.”

Boeken en aanschaf

Een aantal referenten gaat in op de aan te schaffen boeken. Een deelnemer plaatst hierbij een kanttekening: “Vooraf moesten we een aantal boeken aanschaffen en ik vraag me af of dat wel echt nodig was. Het was een behoorlijke investering en we deden er eigenlijk weinig mee.” Bij andere deelnemers hoeven boeken niet zelf te worden aangeschaft en zijn deze (deels) digitaal beschikbaar gemaakt.

Aandachtspunten: vindbaarheid en overzicht

Drie respondenten geven een neutrale score. Een geïnterviewde wijst dit aan een voorkeur voor fysiek materiaal: “Ik ben van de oude stempel en vind online materiaal niet prettig om te lezen.” Een andere respondent wijst op de digitale vindbaarheid en op tussentijdse wijzigingen: “Het was soms lastig te vinden en onduidelijk wat er nou precies verwacht werd. Er is ook meerdere malen een opdracht gewijzigd terwijl we er al mee bezig waren.” Een derde geïnterviewde ervaart de structuur als onoverzichtelijk door het gebruik van verschillende portalen, kanalen en inloggegevens. Eén geïnterviewde geeft geen score en licht toe onvoldoende zicht op het materiaal te hebben.



Accommodatie

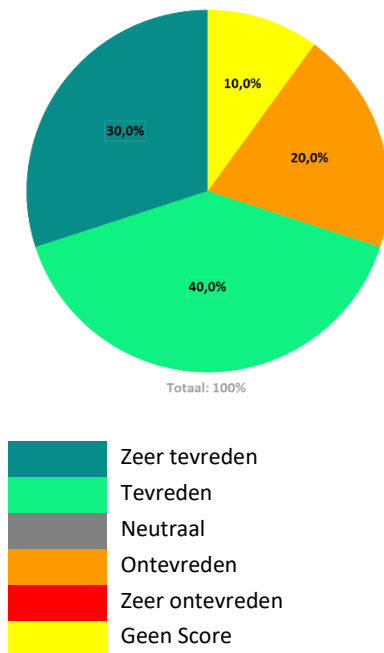
Bereikbaarheid en toegang

De geïnterviewden die lessen volgden op locatie van Saxion, geven aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de bereikbaarheid en verzorging. Wel komt de toegang tot de parkeerplaats meerdere keren terug. Een deelnemer merkt op: “We hadden pas om kwart voor vijf toegang tot de parkeerplaats terwijl de lessen om vijf uur begonnen. Dat was soms een uitdaging.” Een andere geïnterviewde beschrijft: “We moesten elke keer voor de poort wachten tot we toegang hadden tot de parkeerplaats.” Drie referenten geven geen score, omdat de bijeenkomsten op de locatie van de opdrachtgever plaatsvinden.

Lesruimte en catering

De lesruimte en voorzieningen worden door meerdere respondenten als eenvoudig omschreven. Een geïnterviewde merkt op: “Het was vrij sober, met klaslokalen en koffie uit een automaat.” Een andere referent stelt de setting op prijs: “De lessen werden gegeven in een bestuurslokaal met een ronde tafel. Die setting was erg prettig en voelde minder als een klaslokaal.” Enkele deelnemers plaatsen een kanttekening bij de catering: eten is zelf aan te schaffen, is volgens hen behoorlijk prijzig en aan het einde van de dag soms beperkt beschikbaar. Eén geïnterviewde mist daarnaast duidelijke bewegwijzering naar de lokalen.

Natraject



Toetsing en afronding

Het natraject bestaat volgens de meeste referenten uit tussentijdse toetsen en een afsluitende opdracht.

Verskillende geïnterviewden zijn hier tevreden over. Een respondent stelt de afsluiting op prijs: "Er werd veel aandacht besteed aan de diploma-uitreiking. Het vond plaats in een restaurant waarbij iedereen ook een persoonlijk praatje kreeg." Eén geïnterviewde plaatst een kanttekening bij de afronding en vindt het jammer dat iedereen - ongeacht inzet of prestaties - een certificaat ontvangt, zonder beoordeelde eindopdracht.

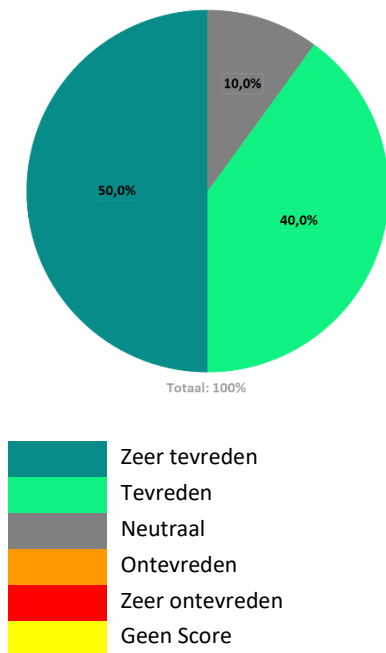
Evaluatie en nazorg

Over de evaluatie lopen de ervaringen uiteen. Verschillende referenten geven aan dat na de bijeenkomsten mondeling is geëvalueerd of dat na afloop een evaluatie is uitgezet. Andere respondenten kunnen zich niet herinneren dat een evaluatie heeft plaatsgevonden. Een opdrachtgever spreekt de wens uit om dit te formaliseren: "Het zou wel prettig zijn voor ons om standaard een evaluatie van Saxion te ontvangen en daarna aandachtspunten te bespreken."

Aandachtspunten: examen en begeleiding

Twee geïnterviewden geven een ontevreden score. Een respondent licht dit toe aan de hand van de afhandeling door de externe licentiehouders: “We moesten het examen doen in de online omgeving van de licentiehouders. Daar lukt het inloggen niet (...). Om het certificaat geprint te krijgen moest je bij de licentiehouders apart betalen.” Een andere deelnemer wijst op de begeleiding bij de praktijkopdracht: “We kregen pas heel laat uitleg over de praktijkopdracht. Er werd hierbij ook eigenlijk geen begeleiding geboden en de lat werd erg laag gelegd.” Eén geïnterviewde geeft geen score en licht dit toe: “Saxion heeft geen contact met mij opgenomen over het examen dat ik nog steeds niet heb afgerond. Daar verbaas ik mij wel over.”

Organisatie en Administratie



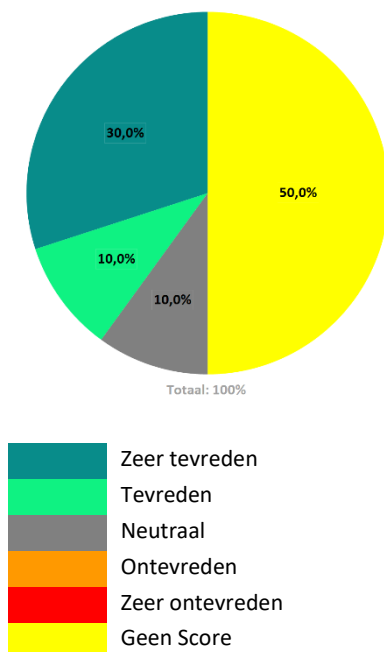
Contact en bereikbaarheid

De geïnterviewden zijn overwegend tevreden of zeer tevreden over de organisatie en administratie. Verschillende respondenten omschrijven het contact als correct en vlot. Een deelnemer merkt op: “Ze nemen de tijd voor je en ik vond ze heel toegankelijk.” Een andere geïnterviewde beschrijft: “Het contact dat ik heb gehad met de backoffice heb ik als heel netjes en vriendelijk ervaren.” Ook het oplossen van praktische zaken zoals inloggegevens verloopt volgens een respondent zonder problemen.

Communicatie

Eén respondent geeft een neutrale score en merkt op: “In de communicatie kunnen ze nog wel wat verbeteren.” De geïnterviewde concretiseert dit verder niet, behalve dat zaken meer duidelijk gecommuniceerd kunnen worden. Tegelijkertijd noemen meerdere geïnterviewden de communicatie over de gang van zaken helder en duidelijk.

Relatiebeheer



Contact na de opleiding

Het relatiebeheer levert een wisselend beeld op. Vijf geïnterviewden geven geen score, omdat zij na afronding van de opleiding geen of nauwelijks contact met de opleider hebben gehad. Een deelnemer beschrijft: “Ik geloof niet dat ik iets van ze ontvangen heb, maar dat kan ook goed zijn omdat ik me meestal direct afmeld voor dat soort zaken.” Voor een deel van de geïnterviewden vormt het ontbreken van contact geen bezwaar; een referent merkt op dat de training is afgerond en dat verder contact voor het eigen gevoel niet nodig is.

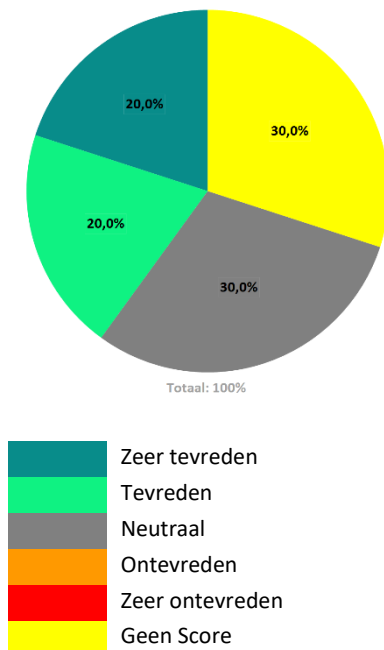
Waardering van vervolginformatie

De geïnterviewden die wél berichten ontvangen, zijn hierover te spreken, mits de frequentie beperkt blijft. Een referent beschrijft: “Ik ontvang wel eens berichten over vervolgopleidingen. Ik vind dat prima zolang ze deze lage frequentie maar aanhouden.” Een opdrachtgever waardeert de informatie over nieuw aanbod eveneens en geeft aan dat dit niet te vaak gebeurt.

Behoefte aan informatie

Eén respondent geeft een neutrale score en mist gerichte informatie: “Ik ontvang geen berichten van Saxion. Ik zou het prettig vinden om af en toe informatie te ontvangen over mogelijkheden die aansluiten bij de opleidingen die we eerder hebben afgenomen.”

Prijs-kwaliteitverhouding



Vergelijking met andere aanbieders

Over de prijs-kwaliteitverhouding lopen de oordelen uiteen. Verschillende geïnterviewden vinden de prijs in vergelijking met andere aanbieders gunstig. Een respondent stelt: “Het is een prima prijs. Ook als ik het vergelijk met andere aanbieders.” Drie referenten geven geen score: één heeft hier via de werkgever geen zicht op, een ander kent de kosten wel maar kan deze niet goed beoordelen. Een derde geïnterviewde geeft geen score, omdat de opleiding weinig heeft gebracht maar de opleider daarvoor naar eigen zeggen niet verantwoordelijk is.

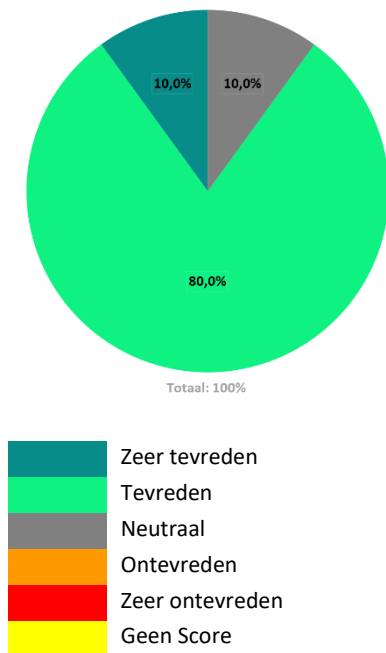
Prijs in verhouding tot opbrengst

Meerdere geïnterviewden wegen de prijs af tegen wat de opleiding oplevert. Een deelnemer omschrijft: “Mijn werkgever heeft betaald, maar ik weet wel wat de kosten zijn geweest. Als ik kijk naar wat het mij heeft opgeleverd vind ik het de prijs meer dan waard.”

Prijsniveau als aandachtspunt

Drie respondenten geven een neutrale score. Een geïnterviewde koppelt dit aan de minder positieve ervaring met de externe licentiehouder en vindt de prijs daardoor niet volledig waard. Een geïnterviewde opdrachtgever vindt de opleider relatief duur: “Als ik het vergelijk met de andere aanbieders zit Saxion wel aan de hogere kant. Hierdoor hebben we ook al voor andere instanties moeten kiezen.” Een andere respondent maakt onderscheid tussen twee trajecten: “Voor de duur van de ene opleiding en wat ik ervoor terug heb gekregen, denk ik dat het een prima prijs is. Maar voor de opleiding die ik daarna gevolgd heb vind ik de prijs te hoog. Dat waren weinig lesdagen en heel veel herhaling.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



Toepasbaarheid en aanbeveling

Vrijwel alle geïnterviewden zijn tevreden of zeer tevreden over het geheel. Het merendeel beoordeelt het traject als positief en omschrijft de opleiding als waardevol. Een respondent merkt op: “Ik vond het een fijne opleiding en ik heb er veel aan gehad.” Verschillende referenten gaan in op de toepasbaarheid en zouden de opleider aanbevelen. Een deelnemer stelt het resultaat op prijs: “Ik gebruik veel van wat ik geleerd heb nog steeds in mijn werk. De opleiding heeft mij echt toegevoegde waarde geleverd.” Een andere geïnterviewde beschrijft: “Het was een welkome aanvulling op mijn portfolio. Ik heb Saxion inmiddels ook aanbevolen aan een collega.”

Gemiste diepgang

Eén respondent geeft een neutrale score en licht dit inhoudelijk toe: “Ik heb de opleiding als oppervlakkig ervaren en ben daar eigenlijk wel teleurgesteld over. Het zou helpen als de lesstof compacter was en als de lessen meer op elkaar zouden aansluiten.”

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