

Klanttevredenheidsonderzoek

Maxxecure B.V.

22-07-2026



INHOUDSOPGAVE

Profiel van Maxxecure B.V.	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	11
Trainingsmateriaal	12
Natraject	13
Organisatie en Administratie	14
Relatiebeheer	15
Prijs-kwaliteitverhouding	16
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal	17
Trends in bedrijfsopleidingen	18
Cedeo-erkenning	19
Achtergrond	19
Criteria	19
Methode	19
Procedure	20
Conclusie van Cedeo	21

Profiel van Maxxecure B.V.



Maxxecure is een advies- en trainingsbureau, gespecialiseerd in weerbaarheid en veiligheid. Maxxecure ondersteunt organisaties bij het voorkomen en omgaan met agressie, ongewenst gedrag en veiligheidsrisico's op de werkvloer. Het aanbod bestaat uit open opleidingen en maatwerktrajecten, waarbij praktijkgerichte trainingen kunnen worden gecombineerd met onder meer e-learning, intervisie, praktijkoefeningen en, afhankelijk van de opleiding, een stage. De organisatie richt zich op medewerkers, leidinggevend en teams binnen onder meer gemeenten, overheid, retail, zorg en welzijn, onderwijs en transport. Deelnemers leren vaardigheden om veiliger en weerbaarder te handelen in complexe situaties. Maxxecure maakt deel uit van Group Moovs en is landelijk actief.

Samenvatting

Op basis van de resultaten van dit klanttevredenheidsonderzoek heeft Maxxecure de Cedeo-erkenning voor maatwerkopleidingen opnieuw behaald. Referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de inhoudelijke kwaliteit van de trainingen en de inzet van de trainers. Vooral de praktijkgerichte opzet, de aansluiting van de trainingen op de eigen werksituatie en de deskundigheid van trainers en acteurs worden veelvuldig als sterke punten genoemd. Ook de maatwerkaanpak en de inhoudelijke kwaliteit van de offertes worden positief beoordeeld. Respondenten geven aan dat deelnemers de opgedane kennis en vaardigheden goed kunnen toepassen in de praktijk en dat de trainingen bijdragen aan bewustwording en handelingsbekwaamheid in complexe situaties.

Tegelijkertijd komen enkele terugkerende aandachtspunten naar voren. Deze hebben met name betrekking op de organisatorische en administratieve ondersteuning. Meerdere referenten noemen een behoefte aan proactievere communicatie in het voortraject, een betrouwbaardere opvolging van afspraken en een meer structurele terugkoppeling na afloop van trainingen. Daarnaast worden wisselingen in contactpersonen en de continuïteit van de communicatie door een deel van de opdrachtgevers als minder prettig ervaren. Hierdoor komen enkele respondenten weliswaar tot een neutraal eindoordeel, maar zij spreken tegelijkertijd waardering uit voor de inhoud van de opleidingen en de intentie om de samenwerking voort te zetten.

Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Heldere en passende offerte:

Offertes worden als overzichtelijk ervaren en sluiten volgens opdrachtgevers goed aan op de opleidingsvraag.

“

“Het was een zeer uitgebreide offerte waarin alles netjes was beschreven. Het was duidelijk dat ze begrepen wat wij precies nodig hebben.”

Maatwerk voor de eigen werkomgeving:

De training wordt afgestemd op de werkomgeving en de vraagstukken van de groep, wat de betrokkenheid volgens de opdrachtgevers vergroot.

“

“Deelnemers zijn heel positief. Ze vinden het fijn dat het op hun eigen locatie plaatsvindt en dat het gericht is op hun eigen problematiek waardoor ze zich heel erg begrepen voelen.”

Praktijkgerichte uitvoering:

De trainingen sluiten aan op herkenbare werksituaties, combineren theorie met oefening en bieden deelnemers veel ruimte om vaardigheden in de praktijk te ontwikkelen.

“

“Wat ze heel goed kunnen is dat de theorie rondom situaties wordt uitgelegd en dat deze vervolgens heel realistisch worden nagebootst waardoor ze kunnen oefenen.”

Deskundige trainers en acteurs:

De trainers en acteurs worden gewaardeerd om hun vakkennis, flexibiliteit en de manier waarop zij inspelen op uiteenlopende praktijksituaties.

“

“De acteur is zeer goed. Die kan echt onder de huid kruipen. Heel erg goed op het thema ingesteld, kundig en een echte expert.”

Direct toepasbare opbrengst:

De trainingen dragen volgens opdrachtgevers bij aan bewustwording en geven deelnemers handvatten om beter met lastige situaties om te gaan.

“

“De trainingen brengen bewustwording en kennis. Mensen weten hoe ze in specifieke situaties kunnen handelen. Ze krijgen techniek aangeleerd om te de-escaleren en worden zich bewust van hun eigen aandeel.”

Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Proactievere communicatie in het voortraject:

Een deel van de opdrachtgevers ervaart vertraging in de afstemming en mist een voortvarende begeleiding voorafgaand aan de training.

“

“Het kennismakingsgesprek was prettig, maar daarna verliep het voortraject erg stroef. Wachten op reacties, over en weer mailen over de planning en afspraken met trainers die niet goed waren afgestemd. Het verliep allemaal zeer moeizaam (...).”

Meer continuïteit in contactpersonen:

Regelmatige wisselingen in aanspreekpunten maken de samenwerking voor sommige opdrachtgevers minder prettig en vragen om extra afstemming.

“

“Er zijn veel wisselingen in personeel en het is niet prettig om steeds weer met andere contactpersonen samen te werken (...).”

Betrouwbaardere organisatie en administratie:

De organisatorische afhandeling verloopt volgens enkele referenten niet altijd soepel, waardoor opvolging en afstemming achterblijven.

“

“De afstemming en logistiek verloopt moeizaam en het komt regelmatig voor dat we helemaal geen reactie krijgen (...).”

Consistentere terugkoppeling:

Opdrachtgevers willen structureler informatie ontvangen over evaluaties, presentielijsten en bevindingen na trainingen.

“

“Ik vind dat ze te weinig aandacht besteden aan vastlegging en de evaluatie.”

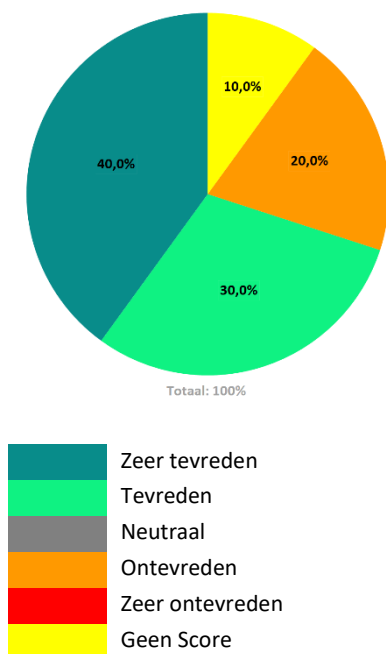
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Hiervan zijn 10 opdrachtgevers die Cedeo Maatwerk opleidingen hebben ingekocht van Maxxecure B.V., 4 inkopers en 2 deelnemers. In de onderstaande scoretabel staan de percentages bij de verschillende rubrieken op een schaal van 1-5 van 'Zeetevreden' tot 'Zeetevreden' of bij 'Geen score'.

Scores

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

Toelichting op scores



Voortraject

Vorbereiding en afstemming

Meerdere opdrachtgevers zijn te spreken over de wijze waarop de opleider het voortraject inricht. Verschillende geïnterviewden beschrijven een intakegesprek per traject, waarin ervaring en leerdoelen worden opgehaald en de inhoud op maat wordt gemaakt. Een geïnterviewde beschrijft: “We worden goed meegenomen in het voortraject en alles verloopt soepel. Met andere aanbieders heb ik dat wel eens anders meegemaakt.” De aansluiting op de eigen organisatie wordt door meerdere opdrachtgevers genoemd als pluspunt. Een respondent merkt op: “Ze kennen onze organisatie inmiddels goed. Voorafgaand aan een training bespreken we de specifieke aandachtspunten of thema’s.” Een andere referent geeft aan: “Voorafgaand aan een training krijgen de deelnemers via een link een vragenlijst waarop ze kunnen aangeven wat er speelt en de training wordt daarop afgestemd.” Eén geïnterviewde houdt zich uitsluitend met de uitvoering bezig en geeft geen score, omdat de intakes door een collega worden gedaan.

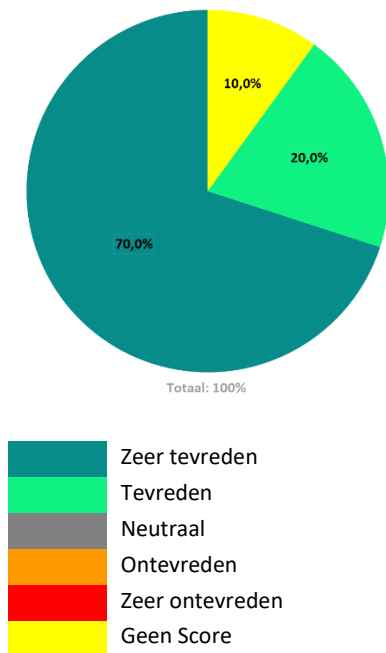
Aandachtspunten

Enkele respondenten noemen als verbeterwens dat het contact vooraf sneller en meer proactief mag verlopen; zij nemen doorgaans zelf het initiatief. Een geïnterviewde is uitgesproken ontevreden over het verloop na de kennismaking en beschrijft: “Het kennismakingsgesprek was prettig, maar daarna verliep het voortraject erg stroef. Wachten op reacties, over en weer mailen over de planning en afspraken met trainers die niet goed waren afgestemd. Het verliep allemaal zeer moeizaam en daar ben ik erg ontevreden over.” Een andere referent waardeert de inhoudelijke intake, maar mist een toegezegde terugkoppeling: “Onze ervaring is dat ze hierin de juiste vragen stellen en een goede vertaalslag maken, maar ik geef hier toch een ontevreden score omdat er al twee jaar lang beloofd is om na elke intake een verslag naar ons te sturen en tot op heden ontvangen we deze nog steeds niet.”

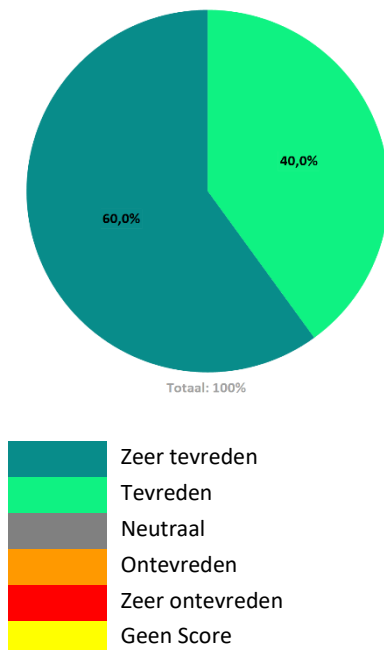
Opleidingsprogramma

Offerte en prijsopgave

Het merendeel van de referenten is tevreden over de offertefase. Verschillende opdrachtgevers ontvangen jaarlijks een offerte of sluiten aan het begin van het jaar een overeenkomst, wat volgens hen zonder bijzonderheden verloopt. Een respondent stelt de heldere opbouw op prijs: "Alle kosten worden helder uiteengezet en ook inhoudelijk worden we goed meegenomen." Ook de aansluiting op de vraag wordt genoemd als pluspunt. Een geïnterviewde beschrijft: "Het was een zeer uitgebreide offerte waarin alles netjes was beschreven. Het was duidelijk dat ze begrepen wat wij precies nodig hebben." Ook snelheid wordt genoemd. Een referent geeft aan: "Wij weten heel goed wat we willen en op het moment dat we onze wensen hebben aangegeven krijgen we altijd snel een prijsopgave." Eén respondent plaatst een kanttekening bij de leesbaarheid en merkt op: "De offerte was voor ons niet helemaal duidelijk qua opbouw. Het zou helpen als de details en de kosten gewoon helder worden opgeschreven zonder dat we zelf hoeven te rekenen wat dit precies betekent." Eén geïnterviewde geeft geen score, omdat de offerte via een collega loopt.



Uitvoering

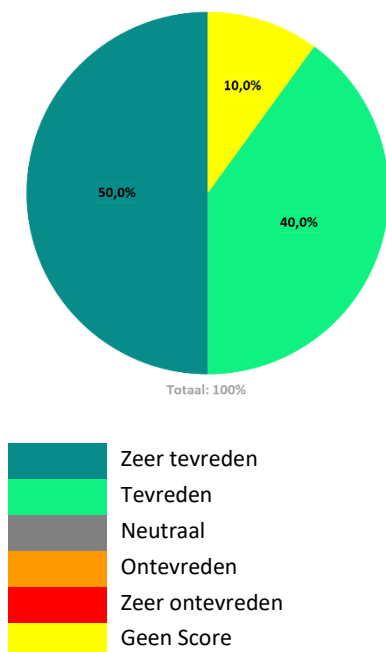


Praktijkgerichte opzet

De uitvoering wordt breed gewaardeerd. Een opdrachtgever merkt op: “De mond-op-mondreclame zegt genoeg. Sommige van onze winkels vragen zelf om de training.” Een respondent is te spreken over de vertaalslag van theorie naar oefening: “Wat ze heel goed kunnen is dat de theorie rondom situaties wordt uitgelegd en dat deze vervolgens heel realistisch worden nagebootst waardoor ze kunnen oefenen.” De afwisseling en de ruimte om te oefenen komen bij meerdere opdrachtgevers terug als pluspunt, evenals het meedenken van de opleider over het realistisch nabootsen van een praktijksituatie. Een opdrachtgever schetst dat een training een keer minder goed uitpakte en waardeert de opvolging: “Hier hebben we goed over kunnen praten met Maxxecure en zij hebben kosteloos een ochtend geregeld om een en ander bij te stellen.”

Ervaringen van deelnemers

Verschillende referenten baseren hun oordeel op eigen evaluaties onder deelnemers, die overwegend positief uitvallen. Meerdere geïnterviewden benoemen de impact op de praktijk als sterk punt. Een respondent merkt op: “Wat vooral blijft is de bewustwording over waar emotie overgaat in agressie en daar het daarbij aangeven van de eigen grenzen.” De aansluiting op de eigen situatie draagt volgens een referent bij aan betrokkenheid: “Deelnemers zijn heel positief. Ze vinden het fijn dat het op hun eigen locatie plaatsvindt en dat het gericht is op hun eigen problematiek waardoor ze zich heel erg begrepen voelen.” Enkele geïnterviewden wijzen erop dat het om een verplichte training gaat, waardoor er incidenteel minder tevreden deelnemers zijn, maar het algemene beeld blijft positief. Een opdrachtgever beschrijft: “Van een van de deelnemers hoorden wij: ‘Het is de beste training die ik ooit heb gehad.’”



Opleiders

Trainers en acteurs

De trainers en acteurs worden consequent positief beoordeeld. Een referent benadrukt hun belang: “Zo’n training valt of staat toch met de trainer en de acteur.” De kwaliteit van de acteur springt er voor een respondent uit: “De acteur is zeer goed. Die kan echt onder de huid kruipen. Heel erg goed op het thema ingesteld, kundig en een echte expert.” Ook de flexibiliteit om zaken tijdens de training ter plekke aan te passen wordt op prijs gesteld, evenals de manier waarop de opleider omgaat met weerstand bij een verplichte training. Een geïnterviewde noemt dit als pluspunt: “Wat ik knap vind is dat bij een verplichte training als deze wel eens weerstand kan zijn en dat ze daar heel goed mee om kunnen gaan en dit op kunnen lossen.”

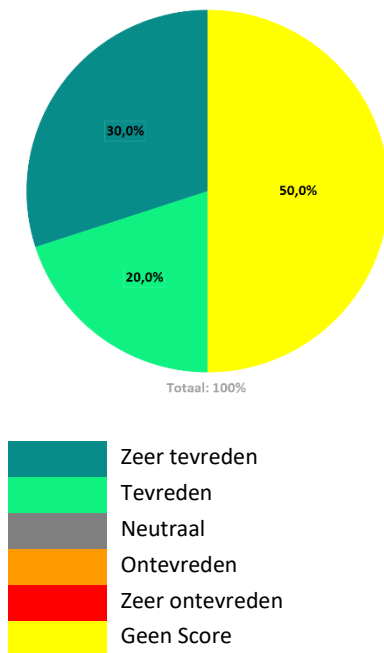
Continuïteit

Een deel van de opdrachtgevers werkt met wisselende trainers en acteurs, een ander deel juist met een vaste trainer. Een referent spreekt een voorkeur uit voor een specifieke trainer die de organisatie goed kent, maar is ook tevreden over vervangers. Waar sprake is van wisselingen, ervaren de geïnterviewden dat de opleider daar goed op inspeelt. Een respondent beschrijft: “Ze weten waar ze het over hebben en zijn goed op elkaar ingespeeld.” In één traject nemen na het vertrek van een trainer achtereenvolgens andere trainers de uitvoering over, naar tevredenheid van de opdrachtgever. Eén geïnterviewde geeft geen score, omdat er te weinig zicht is op wat deelnemers van de afzonderlijke opleiders vinden.

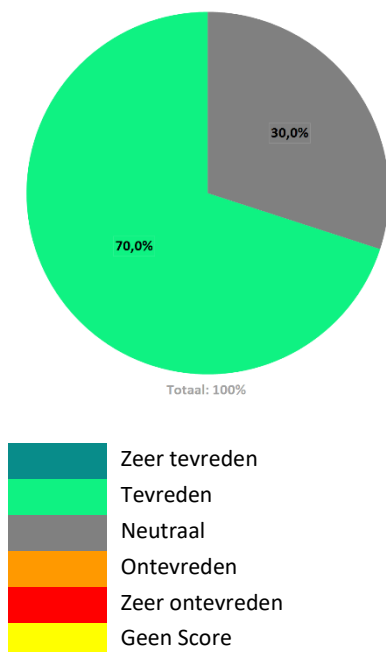
Trainingsmateriaal

Materiaal en voorbereiding

De inzet van opleidingsmateriaal verschilt sterk per opdrachtgever. Een deel van de organisaties werkt met eigen materiaal of een eigen gedragscode en heeft daardoor weinig materiaal van de opleider nodig. Waar wel materiaal wordt gedeeld, gaat het doorgaans om de PowerPoint achteraf, wat als voldoende wordt beoordeeld. Een geïnterviewde plaatst een kanttekening bij de omvang van de sheets: “Het is een compleet boekwerk met heel veel sheets. Een iets compactere samenvatting wat meer uitnodigt om als naslagwerk te gebruiken zou ik wenselijk vinden.” In enkele gevallen ontwikkelt de opdrachtgever zelf, soms in samenwerking met Group Moovs, een e-learning die deelnemers vooraf doorlopen, zodat de training zich op de praktijk kan richten. Een respondent merkt op: “Er wordt gebruik gemaakt van een e-learning als voorbereiding en deelnemers krijgen documentatie mee die ze in de praktijk kunnen gebruiken.” Vijf respondenten geven geen score. Als reden noemen zij onder meer dat zij geen zicht hebben op het materiaal, dat zij eigen materiaal gebruiken of dat de trainingen vooral op oefenen en de praktijk zijn gericht.



Natraject



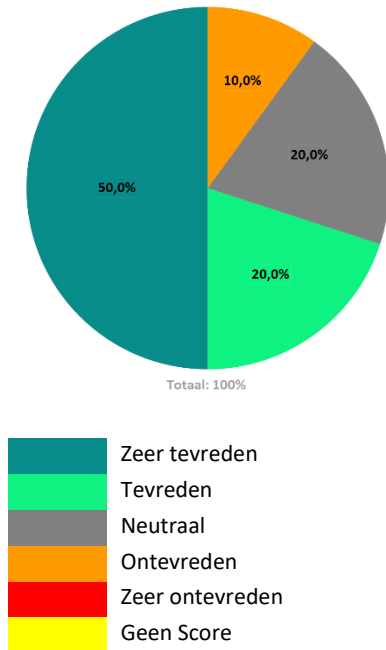
Evaluatie en terugkoppeling

Verschillende opdrachtgevers voeren zelf evaluaties uit en bespreken de training met de trainer na afloop. Waar Maxxecure zelf evalueert, gebeurt dit in een aantal gevallen met een digitale vragenlijst. Een respondent is daar te spreken over: “Zij doen een evaluatie met de deelnemers, met een QR-code. Ze delen de evaluatie met mij na elke training.” Ook korte lijnen worden op prijs gesteld; een geïnterviewde ontvangt periodiek evaluaties en heeft snel contact als er iets niet goed gaat. Tegelijkertijd klinkt bij meerdere referenten de wens om beter en meer gestructureerd te worden geïnformeerd. Een respondent geeft aan: “Als er wat aan de hand is dan horen we dat, maar het zou eigenlijk wel prettig zijn om gewoon standaard na afloop van elke training de evaluatie van Maxxecure te ontvangen.” Een ander merkt op: “Ik zou het prettig vinden als er meer proactief wordt gedeeld. Het zou bijvoorbeeld fijn zijn als we de presentielijsten gewoon altijd ontvangen zonder dat we daar steeds zelf om hoeven te vragen.”

Aandachtspunten

Drie geïnterviewden geven een neutrale score. Zij wijzen vooral op het uitblijven of onregelmatig ontvangen van toegezegde terugkoppeling. Een referent beschrijft: “Bij de eerste trainingen ontvingen we netjes een evaluatie. Door het vertrek van de laatste trainer kreeg ik een andere contactpersoon om de evaluatie op te vragen en daarvan heb ik nog steeds geen reactie ontvangen.” Een tweede respondent verbindt de neutrale score aan de vastlegging in bredere zin: “Ik vind dat ze te weinig aandacht besteden aan vastlegging en de evaluatie.” Deze respondent mist ook terugkoppeling over hoe Maxxecure de training heeft ervaren. Een derde geïnterviewde geeft aan dat afgesproken kwartaalevaluaties niet altijd worden gestuurd en dat er zelf om gevraagd moet worden.

Organisatie en Administratie



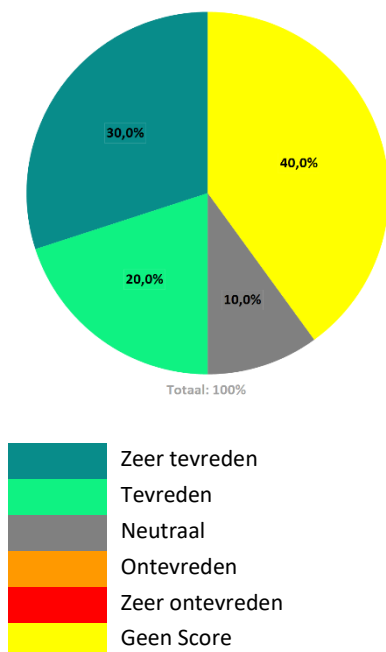
Bereikbaarheid en communicatie

Een deel van de opdrachtgevers is tevreden over de organisatie en administratie. Verschillende referenten omschrijven het handelen als kundig en communicatief sterk. Bereikbaarheid en reactiesnelheid worden herhaaldelijk als pluspunt genoemd en de vaste aanspreekpunten worden op prijs gesteld. Een geïnterviewde merkt op: “Ze reageren snel en zijn goed bereikbaar. Ik heb ook steeds met dezelfde mensen contact, wat erg prettig is.” Tegelijkertijd benoemen meerdere respondenten de frequente verandering van contactpersonen. Een van hen merkt op: “Er zijn veel wisselingen in personeel en het is niet prettig om steeds weer met andere contactpersonen samen te werken. Op dit moment heb ik een nieuw aanspreekpunt en daar ben ik tevreden over.”

Aandachtspunten

Bij een deel van de geïnterviewden verloopt de organisatie minder soepel. Enkele opdrachtgevers ervaren juist dat zij vaker zelf achter zaken aan moeten en zouden een snellere reactie waarderen. Twee geïnterviewden geven een neutrale score. Naast een onzorgvuldige planning noemen zij de wisselende contactpersonen als terugkerend probleem en het feit dat zij zelf het initiatief moeten nemen. Nadat zij dit hebben aangekaart, verbetert de situatie, maar de tevredenheid is nog niet volledig. Een andere opdrachtgever is uitgesproken ontevreden en licht toe: “De afstemming en logistiek verloopt moeizaam en het komt regelmatig voor dat we helemaal geen reactie krijgen. Inmiddels hebben we zo’n reeks vervelende ervaringen gehad dat ik hier een ontevreden score geef.”

Relatiebeheer



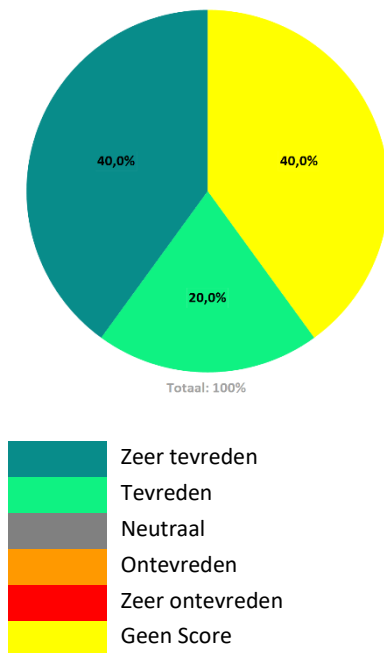
Beperkt contact

De meeste referenten zijn tevreden over het beperkte contact buiten de trainingen om. Verschillende opdrachtgevers ontvangen geen nieuwsbrieven of acquisitie en stellen dat op prijs. Een respondent geeft aan: “Ik ontvang nooit mails en daar ben ik heel blij om. Hoe minder mails, hoe beter.” Een geïnterviewde verwoordt het vergelijkbaar: “Ik zie vrij weinig van ze buiten de trainingen om. Ik heb daar ook geen behoefte aan.” Waar wel contact is, ervaren de opdrachtgevers dit als voldoende. Vier respondenten geven geen score, onder meer omdat zij niets ontvangen, hier geen uitgesproken mening over hebben of omdat het relatiebeheer mogelijk via een andere afdeling loopt.

Aandachtspunten

Eén geïnterviewde staat hier anders in en geeft een neutrale score. Deze referent merkt op: “Los van de trainingen blijven ze bij ons niet echt in beeld. Ik denk dat ze meer zouden kunnen doen om zichtbaar te blijven. Voor klantenbinding zou een nieuwsbrief of een andere vorm van relatiebeheer geen slecht idee zijn.”

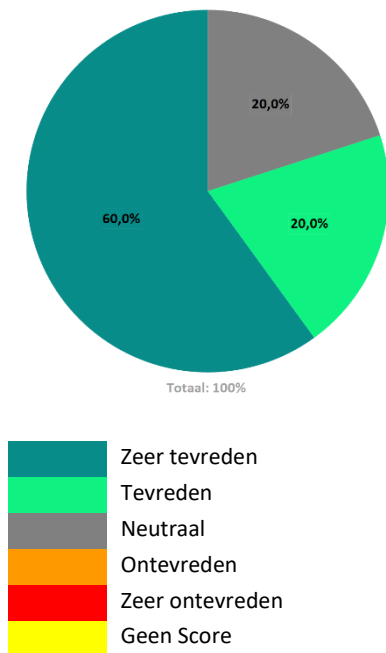
Prijs-kwaliteitverhouding



Gunstige prijs

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door de referenten die een score geven positief beoordeeld. Een respondent geeft aan: “Ook als ik het vergelijk met andere partijen is de prijs van Maxxecure netjes.” Voor een deel van de geïnterviewden is de prijs zelfs een reden geweest om voor de opleider te kiezen. Een referent merkt op: “Wij selecteren vooral op inhoud en minder op prijs, maar als ik Maxxecure naast andere aanbieders leg, vind ik ze eigenlijk verrassend goedkoop.” Anderen omschrijven de prijs als marktconform. Vier geïnterviewden geven geen score. Zij vinden het lastig een oordeel te vellen, bijvoorbeeld omdat een vergelijking met andere partijen ontbreekt of omdat de afhandeling via een collega loopt.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



Algeheel oordeel

In de eindwaardering overheerst tevredenheid. Meerdere referenten zouden de opleider aanbevelen en zijn te spreken over de samenwerking en de inhoud van de trainingen. Een respondent geeft aan: “De trainingen zijn impactvol en waardevol voor ons. Ik ben tevreden over de samenwerking en de manier waarop ze met ons meedenken.” De opbrengst voor de praktijk wordt eveneens benoemd. Een geïnterviewde beschrijft: “De trainingen brengen bewustwording en kennis. Mensen weten hoe ze in specifieke situaties kunnen handelen. Ze krijgen techniek aangeleerd om te de-escaleren en worden zich bewust van hun eigen aandeel.” Ook opdrachtgevers die kleinere verbeterpunten zien, spreken de intentie uit opnieuw voor de opleider te kiezen. Een enkele referent plaatst een kanttekening bij de continuïteit: de huidige tevredenheid over de resultaten gaat gepaard met onzekerheid over het vervolg, mede door nieuwe contactpersonen.

Aandachtspunten

Twee geïnterviewden komen in totaliteit tot een neutrale score. Zij zijn beide positief over de inhoud, de trainers en de acteurs, maar minder tevreden over de samenwerking op organisatorisch en administratief vlak. Een referent verwoordt deze afweging: “Voor de inhoud en de trainers en acteurs zou ik de hoogste score geven, maar over de logistieke, organisatorische en administratieve samenwerking ben ik ontevreden. Daarom kom ik in totaliteit uit op een neutrale score.”

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