

Klanttevredenheidsonderzoek

Bestuursacademie Nederland Opleidingen B.V.

07-08-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Bestuursacademie Nederland Opleidingen B.V. 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.....	8
BEZOEKVERSLAG	13
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	15

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
Voortraject②			20%	20%	50%
Opleidingsprogramma			10%	60%	30%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal③		10%	10%	50%	10%
Accommodatie④					
Natraject			10%	50%	40%
Organisatie en Administratie		10%	10%	50%	30%
Relatiebeheer⑤		10%	10%	40%	30%
Prijs-kwaliteitsverhouding⑥				50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen inzicht in het voortraject.
- ③ Twee referenten hebben geen inzicht in het trainingsmateriaal.
- ④ Tien referenten hebben geen inzicht in de accommodatie.
- ⑤ Eén referent heeft geen inzicht in het relatiebeheer.
- ⑥ Twee referenten hebben geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De voorbereiding van de maatwerktrajecten van de Bestuursacademie Nederland Opleidingen B.V. (hierna Bestuursacademie) kenmerkt zich volgens de respondenten door een goede afstemming tussen de opleider en de opdrachtgever. Verschillende geïnterviewden geven aan dat de organisatie de werkwijze, cultuur en opleidingsbehoeften inmiddels goed kent, waardoor programma's aansluiten bij de specifieke wensen van de organisatie. Een referent beschrijft: "Wij kiezen al jarenlang voor deze opleider vanwege de goede naam en omdat wij ook andere trainingen bij hen afnemen. Zij kennen onze organisatie inmiddels door en door. We hebben regelmatig overleg en de trainingen worden volledig afgestemd op onze organisatie."

Ook bij nieuwe trajecten besteden de opleider en de opdrachtgever volgens de respondenten aandacht aan het inventariseren van de leerdoelen. Tijdens intakegesprekken wordt uitgebreid stilgestaan bij de gewenste inhoud en de praktijk van de deelnemers. Een andere referent licht toe: "Samen met de Bestuursacademie hebben we vervolgens een maatwerkprogramma ontwikkeld. De inhoud is in overleg met de trainer en een medewerker van onze organisatie afgestemd en vervolgens duidelijk vastgelegd." Daarnaast geeft een respondent aan dat een eerder intakegesprek de basis vormt voor trainingen die inmiddels regelmatig worden herhaald, waardoor vooraf nog maar beperkte afstemming nodig is.

Niet iedere ervaring is volledig positief. Eén respondent beoordeelt dit onderdeel neutraal omdat de docent vanwege drukte vooraf weinig tijd had voor inhoudelijke afstemming. Een andere respondent is eveneens neutraal en ervaart de communicatie met de backoffice als minder klantvriendelijk, ondanks dat de intake door de docent zelf naar tevredenheid verloopt. Eén geïnterviewde was niet betrokken bij het voortraject en heeft daarom geen waardering gegeven.

Opleidingsprogramma

Meerdere respondenten zijn van mening dat de programma's goed aansluiten op de leerbehoefte van de doelgroep. Waar nodig wordt de inhoud aangepast aan de praktijk van de opdrachtgever. Een geïnterviewde beschrijft: "Het oorspronkelijke programma bleek voor de doelgroep te diepgaand. In overleg is het programma aangepast en ingekort. Daardoor sloot de inhoud beter aan bij de deelnemers." Een andere referent geeft aan: "Voor ieder nieuw programma ontvangen wij een offerte waarin de inhoud duidelijk staat beschreven. Vervolgens stemmen wij gezamenlijk de planning en de trainingsdata af." Ook wordt genoemd dat een standaardprogramma tijdens de uitvoering voldoende ruimte biedt om accenten te verleggen wanneer daar aanleiding voor is.

Een neutraal beoordeelde ervaring heeft betrekking op de afspraken rondom de groepsgrootte. Een respondent vertelt dat hierover regelmatig moet worden onderhandeld en dat de opleider tegenwoordig minder flexibiliteit biedt dan voorheen. Zij licht toe: "Vroeger waren grotere groepen mogelijk, maar dat is vanwege de leerbaarheid beperkt. Dat begrijp ik, maar ik zou graag zien dat er iets meer flexibiliteit is." Daarnaast noemt een andere referent een verbeterpunt in de communicatie vooraf. Deelnemers ontvingen wel een digitale uitvraag, maar volgens deze respondent ontbrak een duidelijke toelichting, waardoor slechts een beperkt aantal deelnemers de gevraagde informatie invulde.

Uitvoering

De uitvoering wordt door de meeste respondenten als praktijkgericht en interactief ervaren. De inhoud sluit goed aan op de dagelijkse werkzaamheden en biedt voldoende gelegenheid om eigen vraagstukken in te brengen. Geïnterviewden geven aan dat tijdens de bijeenkomsten ruimte bestaat voor discussie, het stellen van vragen en het bespreken van casussen uit de eigen organisatie.

Naast de interactie noemen meerdere respondenten de afwisseling in werkvormen als een sterk punt. Presentaties worden gecombineerd met praktijkvoorbeelden, casuïstiek en opdrachten. Een referent beschrijft: "Hoewel er veel theorie wordt behandeld, weet de docent dit op een energieke en directe manier over te brengen. Daardoor blijven de deelnemers betrokken en zijn zij over het algemeen erg tevreden."

Opdrachtgevers die de trainingen regelmatig afnemen, geven aan dat de opleidingen zichtbaar worden gewaardeerd door de deelnemers. Een respondent vertelt: "Vanuit de groepen ontvang ik steeds zeer positieve reacties. Ik merk ook dat deelnemers na afloop energiek zijn en enthousiast terugkijken op de bijeenkomst."

Enkele respondenten plaatsen ook kanttekeningen bij de uitvoering. Zo merkt een geïnterviewde op dat niet alle gebruikte praktijkcasussen volledig aansluiten bij de eigen organisatie, al wordt daarbij direct aangegeven dat dit onvermijdelijk is binnen een groep met verschillende achtergronden.

Opleiders

De deskundigheid van de opleiders vormt voor veel respondenten de belangrijkste reden voor hun positieve beoordeling van de trainingen. De trainers beschikken volgens hen over ruime praktijkervaring en weten theoretische onderwerpen te vertalen naar herkenbare situaties uit het werkveld. Daardoor sluiten de bijeenkomsten goed aan bij de dagelijkse praktijk van de deelnemers. Een respondent geeft aan: “De vakdocent is voor mij de grote kracht van deze training. Hij beschikt over veel praktijkervaring en weet die op een heldere manier over te brengen. Hij weet precies de juiste richting aan te geven en deelnemers verder te helpen met vraagstukken uit de praktijk.” Een andere referent beschrijft: “De training wordt op een interactieve manier verzorgd, met veel praktijkvoorbeelden. Dat doet de trainer echt heel goed en dat is voor mij het sterkste punt van deze opleiding.”

Bij opdrachtgevers die al langere tijd met dezelfde trainer samenwerken, speelt ook de continuïteit een belangrijke rol. Doordat de opleider de organisatie en haar medewerkers kent, kan snel worden aangesloten bij actuele vraagstukken. Een geïnterviewde vertelt: “Wij werken met een vast team van trainers dat onze organisatie goed kent. Wij vinden het prettig dat we steeds met dezelfde trainers samenwerken.” Een andere respondent geeft aan dat de trainer inmiddels de vaste waarde binnen de opleiding is geworden en daarom steeds opnieuw wordt gevraagd voor vervolgtrainingen.

Trainingsmateriaal

De ervaringen met het trainingsmateriaal lopen uiteen, al zijn de meeste respondenten hierover tevreden. Meerdere geïnterviewden geven aan dat het materiaal aansluit bij de inhoud van de training en op een praktische manier wordt aangeboden. Een referent zegt hierover: “Het trainingsmateriaal is goed verzorgd en wordt afgestemd op onze organisatie. Afhankelijk van de situatie wordt het materiaal vooraf toegestuurd of tijdens de training uitgedeeld.” Ook wordt genoemd dat PowerPointpresentaties na afloop beschikbaar worden gesteld, zodat deelnemers de behandelde onderwerpen later kunnen teruglezen.

Bij verschillende trainingen bestaat het lesmateriaal uit digitale presentaties of een syllabus die de lesstof volgens de respondenten voldoende ondersteunt.

Niet alle ervaringen zijn positief. Eén respondent beoordeelt dit onderdeel ontevreden en licht toe: “Het enige echte minpunt vind ik dat er geen trainingsmateriaal is verstrekt, terwijl dit vooraf wel was afgesproken. Ik had op zijn minst een hand-out, PowerPoint of ander naslagwerk verwacht.”

Ook worden enkele neutrale opmerkingen gemaakt. Zo geeft een respondent aan dat de digitale syllabus inhoudelijk goed is, maar dat een papieren versie de voorkeur zou hebben. Daarnaast beschrijft een andere geïnterviewde dat bewust geen trainingsmateriaal of naslagwerk wordt verstrekt. Deze werkwijze is vooraf duidelijk gecommuniceerd en deelnemers maken tijdens de lessen zelf aantekeningen. Hoewel niet iedereen dit als ideaal ervaart, was hierover vooraf geen onduidelijkheid. Twee referenten hebben geen trainingsmateriaal ontvangen of hebben onvoldoende zicht op het trainingsmateriaal.

Accommodatie

Omdat alle trainingen incompany worden verzorgd, speelt de trainingslocatie geen rol in de beoordeling. Hierdoor worden geen bijzonderheden of aandachtspunten ten aanzien van de accommodatie genoemd.

Natraject

De afronding van de trainingen verschilt per traject, maar volgens de respondenten ontvangen deelnemers veelal een certificaat of bewijs van deelname. Daarnaast wordt regelmatig een evaluatie afgenomen om ervaringen te verzamelen. Een referent vertelt: “Na iedere training vindt een korte evaluatie plaats. Eventuele aandachtspunten worden direct met elkaar besproken en waar nodig verwerkt in volgende trainingen.” Opdrachtgevers waarderen dat uitkomsten uit evaluaties worden benut bij volgende trainingen.

Bij diverse trainingen wordt de afsluiting gebruikt om gezamenlijk terug te kijken op de inhoud en resterende vragen te bespreken. Ook blijft volgens verschillende respondenten na afloop ruimte bestaan om aanvullende vragen aan de opleider voor te leggen. Een respondent geeft aan: “Aan het einde van de training ontving ik een bewijs van deelname. Daarnaast werd een evaluatieformulier afgenomen en heeft de opleider op organisatieniveau nog contact opgenomen om enkele zaken verder af te stemmen.” Deze geïnterviewde geeft aan dat de training direct bruikbare handvatten heeft opgeleverd.

Niet iedere opdrachtgever ontvangt een inhoudelijke terugkoppeling. Zo geeft een respondent aan dat deelnemers wel een certificaat ontvangen, maar dat evaluaties zelden worden gedeeld doordat formulieren steeds minder vaak worden ingevuld. Ook wordt genoemd dat evaluaties bij sommige maatwerktrajecten rechtstreeks met de trainer worden besproken. Eén respondent beoordeelt dit onderdeel neutraal en zou graag zien dat Bestuursacademie zelf periodiek een evaluatie organiseert van langdurige samenwerkingen. Deze geïnterviewde merkt op: “De evaluatie van de training bespreken wij rechtstreeks met de docent. Er vindt echter geen algemene evaluatie vanuit Bestuursacademie plaats.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie worden door de meeste respondenten als zorgvuldig en efficiënt ervaren. Geïnterviewden geven aan dat afspraken duidelijk worden vastgelegd en vragen snel worden opgepakt. Vooral het contact met een vaste contactpersoon wordt als prettig ervaren. Een referent vertelt: “Ik heb een vaste contactpersoon met wie ik gemakkelijk kan schakelen. Meestal ontvang ik binnen twee à drie werkdagen een reactie. Ook de praktische organisatie, zoals de communicatie over de locatie en de deelnemers, is altijd netjes geregeld.” Ook andere respondenten geven aan dat wijzigingen of vragen zonder problemen worden afgehandeld.

Er worden ook enkele aandachtspunten genoemd. Eén respondent beoordeelt dit onderdeel ontevreden en geeft aan behoefte te hebben aan één vaste contactpersoon die het volledige traject begeleidt. Daarnaast verwijst een respondent naar de eerder genoemde onduidelijke communicatie rondom de digitale uitdraag voorafgaand aan de training.

Verder wordt genoemd dat tijdens de eerste trainingsdag materialen ontbraken, waardoor de opdrachtgever zelf enkele zaken moest regelen. De tweede trainingsdag verliep zonder problemen. Een andere geïnterviewde beoordeelt dit onderdeel neutraal en geeft aan dat de docent niet altijd gemakkelijk bereikbaar is, terwijl het contact met de Bestuursacademie zelf juist prettig verloopt en praktische informatie steeds tijdig wordt verstrekt.

Relatiebeheer

Veel opdrachtgevers onderhouden ook na afloop van de trainingen contact met de opleider. Respondenten geven aan dat vragen snel worden beantwoord en dat de communicatie open en laagdrempelig verloopt. Daarnaast waarderen zij dat wordt meegedacht over toekomstige opleidingsvragen. Een referent vertelt: “Onze vaste contactpersoon is goed bereikbaar, reageert snel en de samenwerking verloopt prettig. Zij denken actief met ons mee, communiceren transparant en zijn eerlijk over wat wel en niet mogelijk is.”

Verschillende geïnterviewden ontvangen nieuwsbrieven over nieuwe trainingen en waarderen dit. Niet iedere opdrachtgever heeft behoefte aan intensief contact. Zo geeft een respondent aan dat na afloop is gevraagd naar nieuwe opleidingswensen, maar dat daar op dat moment geen behoefte aan bestond. Een andere geïnterviewde ontvangt geen nieuwsbrieven en ervaart dit niet als een gemis. Daarnaast vertelt een respondent dat de vaste contactpersoon is vertrokken. Hoewel er geen vaste opvolger is, verloopt het contact volgens deze geïnterviewde nog steeds naar tevredenheid. Twee respondenten plaatsen een kanttekening. Eén van hen beoordeelt dit onderdeel neutraal en zou graag weer één vast aanspreekpunt hebben. Een andere respondent is ontevreden omdat na afloop geen mailings of informatie over nieuwe opleidingen worden ontvangen. Deze geïnterviewde licht toe: “Juist een periodieke update over nieuwe opleidingen of een jaarlijks gesprek met een vast contactpersoon zou ik erg waardevol vinden.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door de meeste respondenten als passend beoordeeld. Zij geven aan dat de kwaliteit van de opleidingen, de deskundigheid van de trainers en de mogelijkheid om maatwerk te leveren de investering rechtvaardigen. Vooral opdrachtgevers die al langere tijd met de opleider samenwerken, ervaren dat de geleverde kwaliteit aansluit bij de gemaakte prijsafspraken. Ook andere geïnterviewden zijn positief over de verhouding tussen de kosten en de geboden kwaliteit. Daarbij wordt niet alleen gewezen op de inhoud van de trainingen, maar ook op de praktische toepasbaarheid ervan. Een respondent merkt op: “De training sluit aan bij onze wensen, is praktisch ingericht en de afwisseling binnen het programma draagt bij aan de kwaliteit.”

Niet alle respondenten kunnen een oordeel geven over dit onderdeel. Enkele geïnterviewden geven aan geen inzicht te hebben in de gemaakte prijsafspraken of de facturering. Daardoor vinden zij het lastig om de prijs af te zetten tegen de geleverde kwaliteit.

Een kritischer geluid komt van een respondent die de prijs aan de hoge kant vindt vanwege het ontbreken van het vooraf toegezegde trainingsmateriaal. Deze geïnterviewde licht toe: "Bij een training in deze prijsklasse verwacht ik minimaal een hand-out, PowerPoint of ander ondersteunend materiaal." Daarnaast merkt een andere respondent op dat opleidingen tegenwoordig kostbaar zijn, maar dat de geboden kwaliteit voor hem voldoende aanleiding vormt om de prijs-kwaliteitverhouding toch als goed te beoordelen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De respondenten kijken over het geheel genomen met tevredenheid terug op de samenwerking met Bestuursacademie. Zij waarderen vooral de bereidheid om opleidingen af te stemmen op de behoeften van de organisatie, de deskundigheid van de trainers en de praktijkgerichte aanpak. Opdrachtgevers die al jarenlang samenwerken, noemen daarnaast de korte lijnen en het wederzijdse vertrouwen als belangrijke pluspunten. Een referent verwoordt dit als volgt: "Wij zijn zeer tevreden over de samenwerking. De communicatie is snel, open en transparant, de trainingen sluiten goed aan op onze organisatie en de opleider denkt actief met ons mee."

Ook andere geïnterviewden spreken hun waardering uit voor de inhoud van de trainingen en de directe toepasbaarheid van de opgedane kennis. Een respondent geeft aan: "Ik kijk positief terug op de training. De ervaren docent is voor mij het grootste pluspunt en heeft veel waarde toegevoegd aan de opleiding. Daarnaast heeft de training de junior deelnemers nieuwe inzichten gegeven en bij de meer ervaren deelnemers de bestaande kennis weer opgefrist." Een andere geïnterviewde noemt de trainer de belangrijkste meerwaarde van het traject en merkt op: "Ik zou deze opleiding zeker aanbevelen, maar vooral vanwege deze specifieke docent. Zijn enthousiasme, kennis en praktijkervaring maken echt het verschil."

Naast de positieve ervaringen worden verbeterpunten genoemd, waaronder de communicatie vanuit de backoffice, de beperkte flexibiliteit bij groepsgrootte, het ontbreken van trainingsmateriaal bij één traject en de wens voor een actiever relatiebeheer. Desondanks geven de meeste respondenten aan Bestuursacademie ook voor vergelijkbare maatwerktrajecten te zullen aanbevelen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	20%	70%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal		10%	20%	40%	30%
Accommodatie			10%		90%
Natraject		10%	20%	30%	40%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer②				10%	50%
Prijs-kwaliteitsverhouding③				20%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer.
- ③ Vijf referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De keuze voor Bestuursacademie Nederland wordt door de meeste respondenten gebaseerd op de goede reputatie van de opleider, eerdere positieve ervaringen en aanbevelingen vanuit de eigen werkomgeving. Ook het opleidingsaanbod en de aansluiting op de eigen leerbehoefte spelen een belangrijke rol. Een referent geeft aan: "De opleiding sprak mij aan, waardoor ik uiteindelijk voor Bestuursacademie Nederland heb gekozen. Daarnaast werd deze opleiding mij ook door anderen aangeraden." Een andere respondent vertelt: "Ik heb via internet gezocht naar een opleiding omdat ik mij verder wilde verdiepen in dit onderwerp. Voor mij gaf de doorslag dat deze opleiding specifiek gericht was op de overheid."

Ook collega's spelen een rol bij de keuze voor de opleiding. Een geïnterviewde merkt op: "Een collega van mij volgt regelmatig cursussen en probeert daarbij zoveel mogelijk collega's enthousiast te maken om zich ook in te schrijven, zodat de training op de voorkeurslocatie wordt gegeven." Een andere respondent geeft aan dat hij verschillende aanbieders met elkaar heeft vergeleken en uiteindelijk voor Bestuursacademie Nederland kiest vanwege het erkende diploma dat aan de opleiding is verbonden. Het inschrijfproces wordt vrijwel unaniem als eenvoudig en soepel ervaren. Respondenten geven aan dat de aanmelding snel verloopt, dat zij tijdig een reactie ontvangen en vooraf duidelijk is wat zij van de opleiding kunnen verwachten.

Eén referent beoordeelt het voortraject neutraal. Zij geeft aan: “Ik vond het jammer dat ik een voorkeurslocatie kon aangeven, maar dat de opleiding daar uiteindelijk niet doorging omdat er onvoldoende deelnemers waren. Daardoor moest ik uiteindelijk een stuk verder reizen.” Een andere respondent noemt als aandachtspunt dat de definitieve opleidingslocatie pas laat bekend wordt gemaakt.

Opleidingsprogramma

Respondenten zijn positief over de opzet en duidelijkheid van het opleidingsprogramma. Een respondent merkt op: “Vooraf ontvang ik via e-Connect alle benodigde informatie, zoals de planning, de examendata en andere praktische zaken. Ook kan ik daar eenvoudig vragen stellen, waarop ik snel antwoord krijg.” Daarnaast geven verschillende geïnterviewden aan dat de opleidingsmaterialen tijdig beschikbaar zijn, waardoor zij zich goed op de bijeenkomsten kunnen voorbereiden. Meerdere referenten geven aan dat het programma goed aansluit bij de verwachtingen die vooraf zijn gewekt. Een respondent noemt als pluspunt dat ook de financiële afhandeling richting de werkgever helder is geregeld. Daarnaast waarderen verschillende geïnterviewden dat vooraf duidelijk is hoe de opleiding is opgebouwd en welke onderwerpen tijdens de verschillende bijeenkomsten aan bod komen.

Uitvoering

De respondenten noemen de afwisseling tussen theorie, praktijkvoorbeelden, groepsopdrachten en interactieve werkvormen als een sterk punt. Ook de mogelijkheid om eigen casuïstiek in te brengen wordt regelmatig genoemd. Een referent geeft aan: “Er is een goede afwisseling tussen theorie en praktijk. Ik kan tijdens de lessen direct vragen stellen en er is ruimte om eigen casuïstiek uit de praktijk in te brengen.” Een geïnterviewde vertelt: “Naast een stukje theorie gingen we vooral met elkaar in gesprek, werkten we opdrachten uit en werden er rollenspellen gedaan. Juist de rollenspellen vond ik erg leerzaam. Wat mij betreft had daar nog meer aandacht aan besteed mogen worden.” Ook de samenstelling van de groepen wordt positief beoordeeld. Een respondent merkt op: “De deelnemersgroep bestond grotendeels uit mensen met een vergelijkbaar kennis- en ervaringsniveau.” Daarnaast geven verschillende geïnterviewden aan dat de uiteenlopende achtergronden van de deelnemers zorgen voor een goede uitwisseling van ervaringen en praktijkvoorbeelden. Een aantal respondenten noemt verbeterpunten. Zo geeft een referent aan: “Naar mijn mening mag er meer structuur worden aangebracht, zodat de lessen, het lesmateriaal en het examen beter op elkaar aansluiten. Nu ging het soms wat van de hak op de tak.” Volgens deze respondent sluiten de opdrachten niet altijd goed aan op de wijze waarop uiteindelijk wordt geëxamineerd. Een geïnterviewde vindt dat één van de lesgroepen te groot is, waardoor minder ruimte is om de casussen van individuele deelnemers te bespreken en niet alle theorie aan bod komt. Daarnaast wordt door een respondent opgemerkt dat de online leeromgeving regelmatig vastloopt en dat niet iedere docent even goed met het platform overweg kan. Ook wordt genoemd dat sommige onderwerpen uitgebreider behandeld hadden mogen worden.

Opleiders

De kwaliteit van de opleiders wordt door de respondenten positief tot zeer positief beoordeeld. Zij omschrijven de docenten als deskundig, betrokken en ervaren. Vooral de ruime praktijkervaring wordt gewaardeerd, omdat de lesstof hierdoor goed aansluit bij de dagelijkse werkzaamheden. Een referent geeft aan: “De docent beschikte over veel praktijkervaring en wist die op een prettige manier met voorbeelden te combineren met de theorie.” Een ander vult aan: “Juist doordat zij uit het bedrijfsleven komen, kunnen zij de lesstof vanuit verschillende invalshoeken belichten.” Ook de wijze waarop de docenten de lesstof overbrengen, wordt positief beoordeeld. Een geïnterviewde merkt op: “De docent springt er voor mij echt uit. Ik vind haar de beste docent die ik tot nu toe bij Bestuursacademie heb gehad. Zij beschikt over veel praktijkkennis, legt de lesstof helder uit en weet met haar eigen ervaringen en casuïstiek de theorie heel concreet te maken.” Daarnaast waarderen verschillende respondenten dat de docenten de deelnemers actief betrekken bij de lessen. Ook wordt aangegeven dat docenten goed bereikbaar zijn voor vragen en, wanneer zij een antwoord niet direct weten, hier later op terugkomen.

Trainingsmateriaal

De meeste respondenten zijn tevreden over het trainingsmateriaal. Zij ontvangen een combinatie van boeken, syllabi, presentaties en online documenten die de lesstof ondersteunen. Verschillende geïnterviewden geven aan dat de materialen actueel zijn en ook na afloop van de opleiding als naslagwerk worden gebruikt. Een respondent merkt op: "Het boek van de eerste module gebruik ik nog regelmatig in mijn dagelijkse werkzaamheden." Ook wordt genoemd dat presentaties na afloop digitaal beschikbaar worden gesteld.

Enkele respondenten noemen verbeterpunten. Een referent beoordeelt het trainingsmateriaal neutraal en geeft aan: "De readers waren op zich prettig, maar bij sommige boeken hoefden we slechts één hoofdstuk te gebruiken. Daardoor vond ik het geheel wat rommelig." Volgens deze respondent zou één compleet lesboek overzichtelijker zijn. Een andere respondent beoordeelt het onderdeel eveneens neutraal en zegt: "Het trainingsmateriaal bestaat grotendeels uit online materiaal, aangevuld met één boek. De online omgeving was overzichtelijk. Het boek was 'niet te doen' en het zou fijn zijn als er fysiek trainingsmateriaal was dat beter past bij deze opleiding."

Een respondent is ontevreden over het gebruikte studieboek en zegt: "Voor mijn gevoel was de inhoud wat bij elkaar gezocht en vond ik de opbouw ingewikkeld." Volgens deze geïnterviewde zou tijdens de lessen meer uitleg over de opbouw en het gebruik van het boek wenselijk zijn.

Daarnaast wordt genoemd dat bij aanvang van de opleiding de verkeerde boeken zijn geleverd. De juiste exemplaren zijn vervolgens alsnog verstrekt. Ook geeft een respondent aan dat zij dubbele boeken ontvangt wanneer zij meerdere modules van dezelfde opleiding volgt en dat deze niet worden teruggevraagd.

Accommodatie

De lesruimtes worden als verzorgd en functioneel omschreven en ook de catering wordt regelmatig als pluspunt genoemd. Ook wordt de bereikbaarheid van verschillende locaties positief beoordeeld. Daarnaast waarderen enkele geïnterviewden de aanwezige parkeergelegenheid en de haal- en brengservice. Een respondent merkt op: "Vooral de lunch vind ik van hoge kwaliteit. Daarnaast waardeer ik de extra service op een locatie die wat minder goed bereikbaar is. Daar kan ik worden opgehaald met een busje vanaf het station."

Er worden ook enkele verbeterpunten genoemd. Zo geven meerdere respondenten aan dat niet alle locaties even goed bereikbaar zijn met het openbaar vervoer, waardoor extra reistijd ontstaat of een auto noodzakelijk is. Een geïnterviewde noemt de locatie in Capelle aan den IJssel "groot en wat sfeerloos", al wordt de lesruimte als functioneel en de catering als goed verzorgd omschreven. Een andere respondent geeft aan dat de catering wat eenvoudiger mag zijn. Volgens deze geïnterviewde zou dit ook moeten leiden tot een lagere prijs van de opleiding.

Natraject

Afhankelijk van de opleiding wordt het natraject afgesloten met een examen, praktijkopdracht of eindopdracht, waarna een diploma of certificaat wordt verstrekt. Meerdere geïnterviewden geven aan dat zij de opgedane kennis direct kunnen toepassen in de praktijk en dat de opleiding heeft bijgedragen aan een grotere vakinhoudelijke kennis en meer zelfvertrouwen.

Ook de voorbereiding op het examen wordt positief beoordeeld. Een referent merkt op: "Ik voelde mij voldoende voorbereid op het examen. De opdrachten zijn duidelijk en ik ontving hierover digitale feedback." Daarnaast waarderen verschillende respondenten dat zij na afronding tijdig een diploma of certificaat ontvangen.

Een respondent beoordeelt dit onderdeel neutraal. Zij geeft aan: "Het examen zelf vond ik niet altijd representatief voor de praktijk." Volgens deze geïnterviewde staat tijdens het examen veel tijdsdruk op de opdrachten, waardoor er nauwelijks gelegenheid is om de toegestane lesboeken te raadplegen.

Ook vindt zij het weinig klantvriendelijk dat zij voor inzage van haar examen naar een aparte locatie moet reizen, waar zij het examen slechts gedurende een beperkte tijd mag bekijken zonder aantekeningen te mogen maken.

Een andere respondent beoordeelt het natraject eveneens neutraal. De geïnterviewde had het prettig gevonden als de opleiding persoonlijk was afgesloten, bijvoorbeeld met een telefoongesprek, in plaats van uitsluitend via online communicatie.

Een referent is ontevreden over de afronding van de opleiding. Hij vertelt: “Ik heb de eindopdracht de eerste keer niet gehaald en moest daarom een herkansing doen. Wel vond ik de bereikbaarheid van de docent tijdens de herkansing onvoldoende.” Daarnaast noemt een respondent als verbeterpunt dat voor het aanvragen van het diploma na afronding van alle modules een afzonderlijk bedrag in rekening wordt gebracht. Volgens deze geïnterviewde zou het diploma onderdeel moeten zijn van de opleiding en niet tegen aanvullende kosten beschikbaar moeten worden gesteld.

Organisatie en Administratie

Respondenten geven aan dat de communicatie duidelijk verloopt, vragen snel worden beantwoord en de organisatie goed bereikbaar is. Ook wordt gewaardeerd dat deelnemers tijdig worden geïnformeerd wanneer een bijeenkomst wordt verplaatst en dat bij de planning rekening wordt gehouden met de beschikbaarheid van de deelnemers.

Een referent geeft aan: “De organisatie is goed bereikbaar en de communicatie rondom de opleiding is duidelijk. Ik weet steeds waar ik moet zijn en wat er van mij wordt verwacht.” Daarnaast geven verschillende respondenten aan dat onduidelijkheden snel worden opgepakt en netjes worden opgelost.

Een respondent beoordeelt dit onderdeel neutraal. Hij geeft aan dat het contact met de organisatie prettig verloopt, maar vindt de digitale leeromgeving niet gebruiksvriendelijk. Volgens deze geïnterviewde moet regelmatig veel worden doorgeklikt om de juiste informatie te vinden en kunnen zowel de inrichting als de instructies overzichtelijker worden gemaakt.

Een andere respondent noemt als aandachtspunt dat de organisatie weinig flexibel is wanneer een deel van de deelnemers de lessen digitaal wil volgen. Volgens deze geïnterviewde zou de opleider, mede gezien de huidige mogelijkheden voor hybride onderwijs, hier gemakkelijker op kunnen inspelen.

Relatiebeheer

Verschillende respondenten geven aan regelmatig nieuwsbrieven en mailings met het actuele opleidingsaanbod te ontvangen. Zij waarderen deze informatievoorziening, omdat zij hierdoor op de hoogte blijven van nieuwe opleidingen. Een respondent merkt op: “Ik ontvang regelmatig mailings over het opleidingsaanbod. Dat vind ik prettig, omdat ik zo kan bekijken welke opleidingen interessant zijn voor mijn team.” Ook geven enkele geïnterviewden aan dat zij de mailings gebruiken om zich te oriënteren op toekomstige opleidingen.

Een aantal respondenten geeft geen score voor dit onderdeel, omdat zij geen behoefte hebben aan actief relatiebeheer. Deze geïnterviewden geven aan zich te hebben uitgeschreven voor de nieuwsbrieven of deze niet te willen ontvangen, omdat zij de opleider inmiddels goed weten te vinden wanneer zij een nieuwe opleiding willen volgen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Meerdere respondenten geven aan dat de opleidingen relatief kostbaar zijn, maar vinden de inhoud, de kwaliteit en de goede reputatie van Bestuursacademie Nederland in verhouding staan tot de investering. Een respondent zegt: “Ik vind zowel de kwaliteit als de prijs hoog. Ondanks de kosten kies ik toch het liefst voor deze opleider, omdat de kwaliteit uitstekend is en de opleidingen een goede naam hebben.” Daarnaast wordt genoemd dat de opleidingen inhoudelijk sterk zijn en goed aansluiten bij de praktijk.

Verschillende geïnterviewden geven geen score voor dit onderdeel, omdat de opleidingskosten door hun werkgever worden betaald. Een referent licht toe: “Mijn werkgever betaalt de opleiding, waardoor ik zelf geen goed beeld heb van de prijs. De kwaliteit van de opleiding vind ik echter hoog.” Een andere respondent geeft aan de prijs-kwaliteitverhouding lastig te kunnen beoordelen, omdat hij onvoldoende vergelijkingsmateriaal met andere aanbieders heeft.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Respondenten zijn over het geheel genomen tevreden tot zeer tevreden over de opleidingen van Bestuursacademie Nederland en zouden deze veelal aan anderen aanbevelen. Zij waarderen vooral de inhoudelijke kwaliteit van de opleidingen, de deskundigheid en actuele kennis van de docenten en de goede aansluiting tussen theorie en praktijk. Ook de interactieve opzet van de bijeenkomsten en de uitwisseling van ervaringen met andere deelnemers worden regelmatig als pluspunt genoemd.

Meerdere geïnterviewden geven aan dat de opleiding een positieve bijdrage levert aan hun dagelijkse werkzaamheden en professionele ontwikkeling. Een referent merkt op: “De opleiding heeft mij meer inzicht gegeven in het adviesvak en mij bevestigd in mijn eigen kwaliteiten.” Een andere respondent vertelt dat de opleiding heeft bijgedragen aan het verkrijgen van een nieuwe functie. Daarnaast worden de praktijkervaring van de docenten en de directe toepasbaarheid van de lesstof regelmatig genoemd als onderscheidende kwaliteiten.

Naast de positieve ervaringen noemen enkele respondenten verbeterpunten. Zij geven aan dat meer verdieping, extra rollenspellen en een uitgebreider vervolgtraject de opleiding verder zouden versterken. Ook worden de beperkte flexibiliteit in de lesvormen, de bereikbaarheid van een docent tijdens een herkansing, de extra kosten voor het diploma en de gebruiksvriendelijkheid van de digitale leeromgeving als aandachtspunten genoemd. Ondanks deze verbeterpunten geven de meeste respondenten aan tevreden te zijn over de opleiding en bevelen zij deze aan anderen aan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Bestuursacademie Nederland Opleidingen B.V. op 07-08-2026.

Algemeen

De Bestuursacademie is dé opleider voor overheidsinstellingen. Zij biedt vakopleidingen en praktijkgerichte cursussen aan, gericht op de professionalisering van overheidsorganisaties. De opleidingen en cursussen zijn zowel op de ontwikkeling van mensen als op de ontwikkeling van (overheids)organisaties gericht. Voorts biedt de Bestuursacademie adviesdiensten op het gebied van human resources, organisatie- en teamontwikkeling, leiderschap en cultuurveranderingen. De Bestuursacademie beschikt over een jarenlange ervaring binnen het openbaar bestuur en heeft daarom veel kennis van het werkveld en de politieke context. Alle opleidingsprogramma's zijn optimaal afgestemd op de praktijk. Opleidingen en cursussen kunnen zowel worden verzorgd op locaties verspreid door heel Nederland, maar ook binnen de eigen werkomgeving of online. Alle opleidingen en cursussen worden thans ook via een virtual classroom aangeboden. De Bestuursacademie maakt onderdeel uit van de Salta-groep. Het gesprek vond plaats met Galen van Barlingen, commercieel manager van BAN, Heike van der Woerd, teamleider projectbureau BAN en Iñez Smit, Manager Kwaliteitszorg & Compliance.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij de Bestuursacademie. Er is een grote pool van docenten; allen afkomstig uit de praktijk en vaak al jarenlang aan de organisatie verbonden. Er vindt een scherpe selectie plaats bij de aanname van nieuwe docenten. Zij zijn afkomstig uit het werkveld en moeten de vertaalslag kunnen maken naar de praktijk. Evaluaties zijn belangrijk voor de Bestuursacademie; zowel tussentijdse als eindevaluaties met zowel deelnemers als opdrachtgevers vormen de basis voor de kwaliteitsbewaking. Naast onderdelen als lesmateriaal, gekozen werkvormen en logistiek wordt vooral de kwaliteit van de docenten scherp gemeten. Men hanteert een ranking systeem voor de inzet van docenten op basis van de evaluaties. Verder zijn bereikbaarheid en transparantie belangrijk voor de Bestuursacademie naast het op de hoogte blijven van de ontwikkelingen in de markt en uitbreiden en onderhouden van het eigen netwerk zodat men altijd een perfect aanbod kan leveren. Elk kwartaal zijn er meetings met operations waar geëvalueerd wordt. Daarnaast zijn er zogenoemde "domeinraden" samengesteld in de acht verschillende domeinen waarin de Bestuursacademie haar diensten aanbiedt. Samen met de vakgroepen (waarin experts van naam en faam uit het werkveld zitting hebben), wordt in gezamenlijkheid gekeken naar de ontwikkelingen in de diverse vakgebieden en worden toekomstscenario's doorgesproken. Aan de hand van de input uit de domeinraden en vakgroepen wordt regelmatig getoetst op de opleidingsprogramma's nog actueel zijn of dat deze aanpassing behoeven. Het portfolio wordt dan ook met regelmaat aangepast. De samenwerking met andere labels binnen de Salta-groep maakt dat expertise kan worden gedeeld en kwaliteitsbevordering een gezamenlijk speerpunt van beleid is. Ook kan er beter worden ingespeeld op eventuele capaciteitsproblemen. De Bestuursacademie werkt samen met diverse universiteiten en is lid van de verschillende brancheverenigingen waaronder het NRTO. Daarnaast is de Bestuursacademie ISO-9001 gecertificeerd.

Continuïteit

De Bestuursacademie biedt, naast de acht publieke domeinen waarin vakinhoudelijk opleidingen kunnen worden verzorgd, ook cursussen en/of modules op het gebied van leiderschap en management en op persoonlijke ontwikkeling en vaardigheden. Daarmee weet de Bestuursacademie zicht te onderscheiden van andere aanbieders. Opdrachtgevers en deelnemers kiezen voor de Bestuursacademie vanwege het brede opleidingsaanbod, de goede kwaliteit van de docenten en de goede aansluiting van de opleidingen bij de praktijk. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van de Bestuursacademie voor zowel maatwerkopleidingen als opleidingen met een open inschrijving voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het opleidingsaanbod van de Bestuursacademie past zich voortdurend aan aan veranderende wet- en regelgeving. Vooral in het ruimtelijk domein (met name met betrekking tot de Omgevingswet) zijn thans vele ontwikkelingen gaande. De Bestuursacademie zal er altijd voor zorgen dat haar opleidingsaanbod blijft aansluiten bij de vraagstukken die spelen. Het instituut is voortdurend bezig om haar kennis van de markt over te dragen en met passie openbaar bestuur te ontwikkelen. Met de uitbreiding van het Projectbureau zal wordt voortdurend getracht de organisatie en administratie verder te verbeteren. Door de continue focus op kwaliteit en de zorg voor aansluiting bij de markt, kan de Bestuursacademie bogen op een vaste en brede klantenkring die vaak al jaren hun weg naar hen hebben weten te vinden.

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