

Klanttevredenheidsonderzoek

Universiteit Twente
Professional Learning & Development

25-08-2026



INHOUDSOPGAVE

Profiel van Universiteit Twente	3
Professional Learning & Development	3
Samenvatting	3
Sterke punten - Cedeo Open opleidingen	4
Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen	5
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen	6
Scores	6
Toelichting op scores	7
Voortraject	7
Opleidingsprogramma	8
Uitvoering	9
Opleiders	11
Trainingsmateriaal	12
Accommodatie	13
Natraject	14
Organisatie en Administratie	15
Relatiebeheer	16
Prijs-kwaliteitverhouding	17
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal	18
Trends in bedrijfsopleidingen	19
Cedeo-erkenning	20
Achtergrond	20
Criteria	20
Methode	20
Procedure	21
Conclusie van Cedeo	22

Profiel van Universiteit Twente

Professional Learning & Development

UNIVERSITY OF TWENTE.

Universiteit Twente is een technische onderzoeksuniversiteit met academisch onderwijs binnen verschillende vakgebieden. Naast reguliere bachelor- en masteropleidingen verzorgt de universiteit onderwijs voor professionals. Dit open aanbod omvat cursussen, masterclasses en deeltijd masteropleidingen, en richt zich op hoogopgeleide

professionals en managers die zich naast hun werk verder willen ontwikkelen. Een deel van de programma's wordt aangeboden als gedeeltelijke masteropleiding, zodat deelnemers ook afzonderlijke onderdelen kunnen volgen. Deelnemers schrijven zich individueel in voor dit aanbod. Het onderwijs wordt verzorgd door specialisten uit de betrokken vakgebieden en sluit aan op vraagstukken uit de beroepspraktijk. De universiteit is gevestigd in Enschede.

Samenvatting

De waardering voor het open opleidingsaanbod van Universiteit Twente is overwegend positief. De inhoudelijke kwaliteit en de praktische toepasbaarheid van het geleerde in de eigen werkomgeving worden als sterke punten genoemd. Ook de afwisseling in werkvormen, de meerdaagse opzet met overnachting, het uitgebreide digitale lesmateriaal, de verzorgde accommodatie en het persoonlijke intakegesprek dragen volgens de respondenten bij aan een positieve leerervaring.

Naast deze positieve waardering noemen respondenten enkele aandachtspunten. Het natraject wordt het meest kritisch beoordeeld. Daarbij gaat het om de doorlooptijd van de feedback op de eindopdracht, beperkte begeleiding bij de schriftelijke uitwerking en beknopte inhoudelijke terugkoppeling. Daarnaast wordt genoemd dat een deel van de lessen in het Engels werd verzorgd, terwijl Nederlandstalig onderwijs was verwacht. Ook worden de administratieve afhandeling, de bereikbaarheid tijdens vakantieperiodes en de didactische aansluiting van enkele externe sprekers als verbeterpunten genoemd.

De aandachtspunten doen volgens de geïnterviewden geen afbreuk aan hun overwegend positieve oordeel over de opleiding. Alle tien geïnterviewde deelnemers zijn tevreden of zeer tevreden over de opleiding als geheel en vrijwel alle deelnemers geven aan de opleiding aan anderen te zullen aanbevelen.

Sterke punten - Cedeo Open opleidingen

Persoonlijk intakegesprek:

Het startgesprek schept helderheid over de drijfveren en de opzet van het traject.

“

“Er was een goed intakegesprek over mijn beweegredenen, wat er van mij verwacht werd en ook werd de opleiding inhoudelijk toegelicht.”

Heldere opleidingsinformatie:

De brochure en het programma worden omschreven als helder en volledig.

“

“De informatie die ik vooraf ontving over de opleiding was gedetailleerd, met ook heel duidelijk beschreven wat we precies wanneer zouden moeten voorbereiden.”

Rijk digitaal leermateriaal:

Deelnemers beschikken over gevarieerde bronnen en houden die langere tijd beschikbaar.

“

“Er was een online dashboard waar we voor elk blok konden voorbereiden met veel afwisselend materiaal, opdrachten en filmpjes (...).”

Meerdaagse opzet van de opleiding:

Het studieprogramma met verblijf op de campus schept concentratie en wordt als zeer prettig ervaren.

“

“Ik vind de opzet en de indeling van de studiedagen echt fantastisch. Eens in de maand twee aaneensluitende dagen met eten en een overnachting. Dat maakt dat je echt even uit je omgeving bent en helemaal in de opleiding kan zijn.”

Toepassing in de praktijk:

Het geleerde laat zich direct vertalen naar het eigen werk.

“

“De kennis die ik heb opgedaan is heel goed toepasbaar binnen mijn organisatie. Ik heb echt goede handvatten meegekregen waar ik nu verder mee ben gegaan.”

Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen

Administratieve afhandeling:

In de aanmeldfase komen bevestiging en voorinformatie traag op gang, en gedurende het traject is contact leggen soms lastig of niet mogelijk.

“

“Regelmatig voelt het een beetje amateuristisch. Ze zijn vrij lastig te bereiken en je moet vooral geduld hebben. Uiteindelijk wordt het wel geregeld, maar de snelheid kan beter (...).”

Onverwachte voertaal:

Een aanzienlijk deel van het onderwijs blijkt anderstalig, terwijl iets anders was toegezegd.

“

“In de praktijk bleek dat zo’n 40% van de lessen in het Engels werd gegeven. Dit was niet wat er vooraf was aangekondigd en waarvoor ik gekozen had. Het ging ook ten koste van de interactie en het begrip.”

Wisselende ervaringen externe docenten:

Bij enkele externe experts worden didactische vaardigheden en aansluiting bij de deelnemers gemist.

“

“Ik was iets minder te spreken over een paar externe sprekers. Die leken wel heel erg in hun eigen wereld te zitten en maakten minder contact met de groep. Dat voelde een beetje eenzijdig.”

Begeleiding bij eindopdracht:

Een deelnemer van een afzonderlijke module ervaart te weinig ondersteuning bij de schriftelijke uitwerking: het schrijven van een essay.

“

“Inhoudelijk werden we goed voorbereid op de eindopdracht, maar voor de vorm was minder begeleiding (...).”

Trage terugkoppeling:

De beoordeling van het ingeleverde werk laat lang op zich wachten, met uitloop in de planning tot gevolg.

“

“Voor de eindopdracht moest elke docent feedback geven en dat duurde soms weken. Ik heb me daar echt aan gestoord. Hierdoor is de deadline ook twee maanden verschoven.”

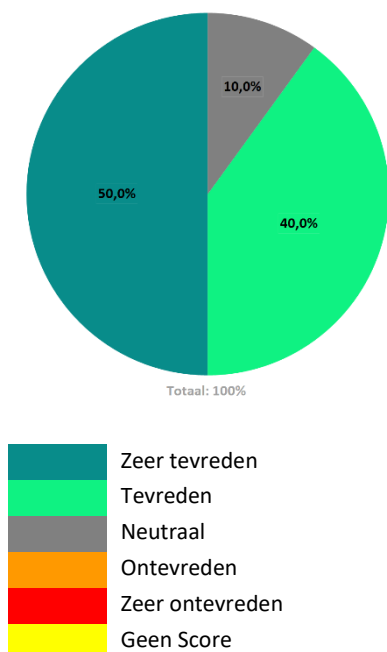
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. 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%	40%	50%	
Opleidingsprogramma				70%	30%	
Uitvoering			20%	40%	40%	
Opleiders			20%	60%	20%	
Trainingsmateriaal				80%	20%	
Accommodatie				20%	80%	
Natraject		20%	10%	10%	40%	20%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%	
Relatiebeheer			10%	10%	30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				40%		60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%	

Toelichting op scores



Voortraject

Oriëntatie en keuze

De geïnterviewden komen via eigen onderzoek op internet, via collega's of via een eerdere kennismaking met de aanbieder bij de opleiding terecht. De inhoud van het programma, de reputatie van het instituut en de nabijheid van de locatie spelen mee in de keuze. Een referent licht een andersoortige afweging toe: "Ik heb voor Universiteit Twente gekozen omdat je losse modules kunt afnemen. (...) Voor mijn werkgever is het ook belangrijk dat ik eens per maand twee dagen achter elkaar les heb en voor de rest volledig beschikbaar ben voor mijn werk."

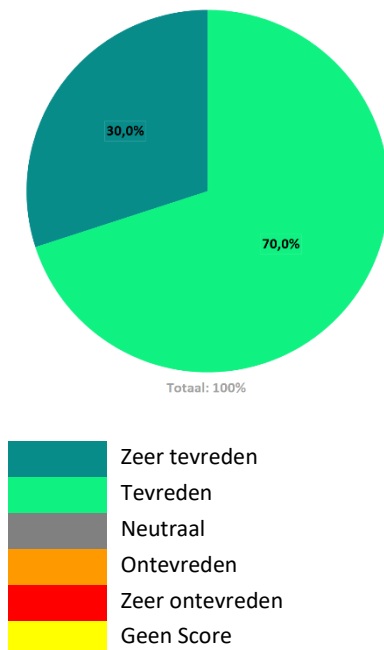
Intakegesprek

Negen van de tien respondenten zijn te spreken over de aanmelding en het voortraject. Verschillende geïnterviewden noemen de aanmelding eenvoudig en soepel. Het intakegesprek komt daarbij meermaals terug als pluspunt. Een respondent merkt op: "Er was een goed intakegesprek over mijn beweegredenen, wat er van mij verwacht werd en ook werd de opleiding inhoudelijk toegelicht."

Aandachtspunten

Eén geïnterviewde geeft een neutrale score en licht dit toe aan de hand van de aanmeldprocedure: "Het verliep allemaal een beetje rommelig en de bevestiging en de toezending van voorinformatie en voorbereidend materiaal lieten nogal op zich wachten. Daar heb ik twee keer over gebeld." Een andere referent geeft wel een tevreden score, maar beschrijft de behoefte aan meer uitleg bij de start: "Ik ontving een inlog voor de online omgeving en daar had ik wel meer uitleg bij gewild. Hoe werkt dit en waar staat wat? Het was mij bij de start bijvoorbeeld niet bekend dat ik een eerste opdracht zou moeten maken."

Opleidingsprogramma



Vooraf verstrekte informatie

De respondenten zijn tevreden of zeer tevreden over de opleidingsinformatie vooraf. De brochure en het programma worden omschreven als helder en volledig. Een referent geeft aan: “Het programma vond ik duidelijk beschreven, met vermelding van de verschillende onderwerpen en de manier waarop het programma zou worden uitgevoerd.” Een geïnterviewde stelt de mate van detail op prijs: “De informatie die ik vooraf ontving over de opleiding was gedetailleerd, met ook heel duidelijk beschreven wat we precies wanneer zouden moeten voorbereiden.”

Verwachtingen

Een respondent plaatst een kanttekening bij de verwachtingen: “Het was een heel uitgebreid document, met informatie over de docenten en hun achtergrond, de onderwerpen en de hoofdstukken die vooraf gelezen moesten worden. Later begreep ik pas dat dat lezen van alle hoofdstukken niet zo zorgvuldig hoefde als dat ik had gedacht. Dat bleek niet echt uit het programma, dus in die zin had ik een andere verwachting.”

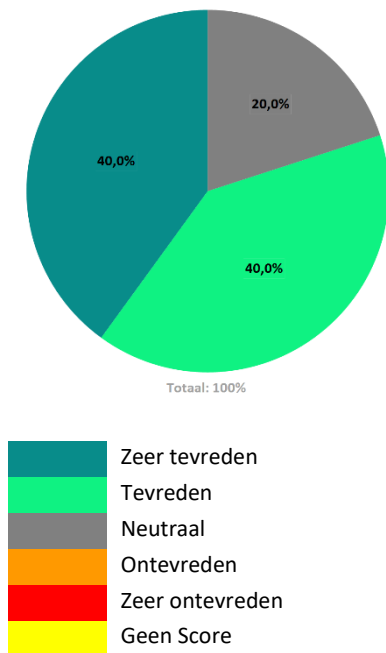
Uitvoering

Opzet en structuur

De geïnterviewden zijn overwegend te spreken over de uitvoering. De opzet met aaneengesloten studiedagen en een overnachting wordt door meerdere respondenten genoemd als pluspunt. Een referent beschrijft: “Ik vind de opzet en de indeling van de studiedagen echt fantastisch. Eens in de maand twee aaneensluitende dagen met eten en een overnachting. Dat maakt dat je echt even uit je omgeving bent en helemaal in de opleiding kan zijn.”

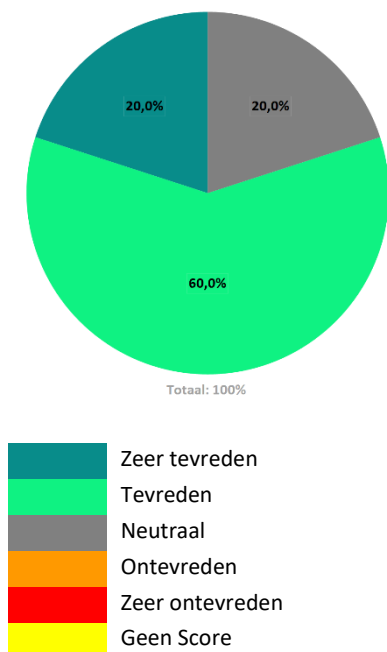
Werkvormen en studieopbouw

De afwisseling tussen theorie, groepswerk en praktijk wordt door meerdere respondenten gewaardeerd. Een geïnterviewde merkt op: “Elke dag was er een goede balans tussen de leerstof, rollenspelen en het uitwerken van opdrachten in groepjes. In een vertrouwde setting, met een eigen vaste begeleider.” De tijd tussen de lesdagen wordt tevens op prijs gesteld. Een referent beschrijft: “Ik ben heel tevreden over de opzet. Er zat tijd tussen de lesdagen om zelf te studeren en aan de slag te gaan. Daardoor waren de lessen ook meteen nuttig.”



Aandachtspunten

Een respondent, die wel een tevreden score geeft, geeft de wens aan voor meer verdieping: “Ik had graag gezien dat er meer tijd en ruimte was voor de intervisie die we in kleinere groepen deden. Dat was de plek voor verdieping.” Twee geïnterviewden geven een neutrale score. De eerste licht toe dat de inhoud soms niet aansloot bij de groep: “Tijdens de dagen werd andersoortige inhoud behandeld dan ik had verwacht. Het leek alsof ze uitgingen van een bepaald perspectief van een doelgroep terwijl die betreffende doelgroep niet aanwezig was. Hierdoor sloot de inhoud soms niet aan bij onze groep.” De tweede benoemt de consequenties van de gehanteerde voertaal: “In de praktijk bleek dat zo’n 40% van de lessen in het Engels werd gegeven. Dit was niet wat er vooraf was aangekondigd en waarvoor ik gekozen had. Het ging ook ten koste van de interactie en het begrip.”



Opleiders

Deskundigheid en ervaring

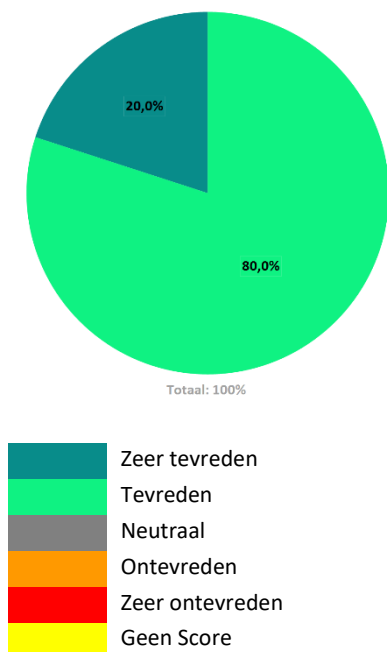
De geïnterviewden zijn overwegend positief over de opleiders. De ervaring, de voorbereiding en de aansluiting bij de groep worden genoemd als pluspunten. Een referent geeft aan: “De docenten hadden veel ervaring en ze waren goed voorbereid. Er waren verschillen in aanpak en achtergrond en dat maakte het interessant.” Een respondent voegt toe: “Het waren enthousiaste en deskundige docenten. Wat ik ook bijzonder vond, is hoe ze steeds aansloten bij wat er leefde en speelde in de groep.”

Afwisseling in sprekers

Verschillende geïnterviewden noemen de variatie in sprekers en de inbreng van praktijkervaring als waardevol. Een referent merkt op: “Wat ik mooi vond is dat de verschillende sprekers persoonlijke ervaringen en praktijkverhalen deelden waardoor het geen opleiding was vanuit het idee van: ‘zo moet het, dit is dé manier’.” Daarbij wordt opgemerkt dat het niveau per spreker verschilt. Een referent zegt hierover: “Een paar docenten waren steengoed en een paar waren ongetwijfeld heel slim maar didactisch iets minder sterk.”

Aandachtspunten

Twee respondenten geven een neutrale score. De eerste koppelt dit aan de voertaal: “De docenten waren absoluut vakkundig en van een goede statuur, alleen doordat veel lessen in het Engels werden gegeven moet ik hier toch een neutrale score voor geven. Dit was onverwacht, lastig te volgen en het ging echt ten koste van de interactie.” De tweede benoemt de aansluiting van enkele externe sprekers: “Ik was iets minder te spreken over een paar externe sprekers. Die leken wel heel erg in hun eigen wereld te zitten en maakten minder contact met de groep. Dat voelde een beetje eenzijdig.”



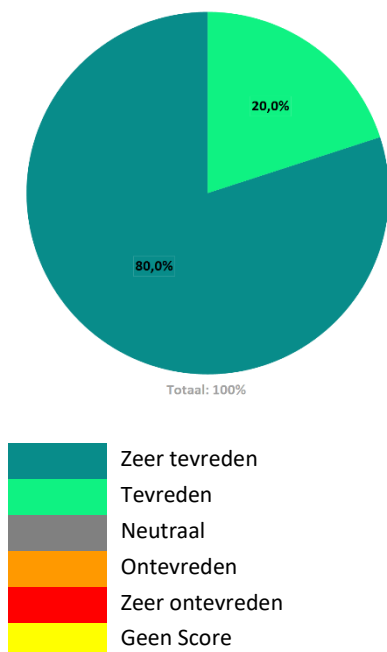
Trainingsmateriaal

Digitale leeromgeving

Alle geïnterviewden zijn tevreden of zeer tevreden over het opleidingsmateriaal. Het materiaal wordt aangeboden via een online omgeving, in sommige gevallen aangevuld met fysieke literatuur. Een respondent beschrijft: “Er was een online dashboard waar we voor elk blok konden voorbereiden met veel afwisselend materiaal, opdrachten en filmpjes. Na afronding van de opleiding hadden we nog een half jaar toegang, en we konden alles ook downloaden.”

Vindbaarheid en timing

Verschillende geïnterviewden zijn te spreken over de vindbaarheid. Een referent geeft aan: “Al het leermateriaal was te vinden in de online omgeving van Universiteit Twente. Ik vond het een overzichtelijk systeem waarin het duidelijk was waar je precies wat kon vinden.” Enkele andere geïnterviewden ervaren de online omgeving als minder toegankelijk. Een respondent merkt op: “In de online omgeving stonden papers, artikelen, templates en presentaties. Niet alles was even relevant en ik vond het systeem niet erg handig. Het was vrij ingewikkeld en onoverzichtelijk.” Daarnaast wordt de timing van het materiaal genoemd: “Het opleidingsmateriaal in de online omgeving zat op zich goed in elkaar. Als aandachtspunt zou ik willen meegeven dat de documentatie iets eerder zou mogen worden opgenomen. Soms was het wel heel kort voorafgaand aan een bijeenkomst.” Ondanks deze aandachtspunten geven deze respondenten wel een tevreden score voor dit onderdeel.



Accommodatie

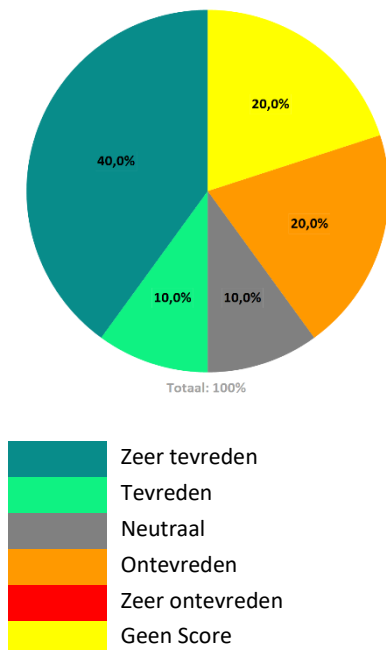
Faciliteiten en verzorging

De geïnterviewden zijn unaniem positief over het U-parkhotel op de campus van Universiteit Twente. De catering, de bereikbaarheid en de parkeergelegenheid worden genoemd als pluspunten. Een referent geeft aan: “Het is een goed hotel waar ook de lessen plaatsvinden, met goed eten, goede bereikbaarheid en parkeren. Het voelt als een all-inclusive concept. Ik ben hier erg enthousiast over.” Een respondent vat de algehele indruk samen: “De accommodatie was zó goed. Heel goed verzorgd, alles erop en eraan.”

Kanttekening

Ondanks de hoge tevredenheid plaatsen enkele geïnterviewden kanttekeningen. Een respondent benoemt het binnenklimaat: “De accommodatie was luxe met alle faciliteiten die je kan bedenken. De enige kanttekening is dat de temperatuurregeling af en toe niet prettig was. In ons geval was het vaak net iets te koud.” Een referent volgde de opleiding op een andere locatie en merkt hierover op: “Het was in Utrecht, in een soort bedrijfsverzamelgebouw. Ik had eigenlijk verwacht dat het in Enschede zou plaatsvinden, maar de locatie was op zich prima.”

Natraject



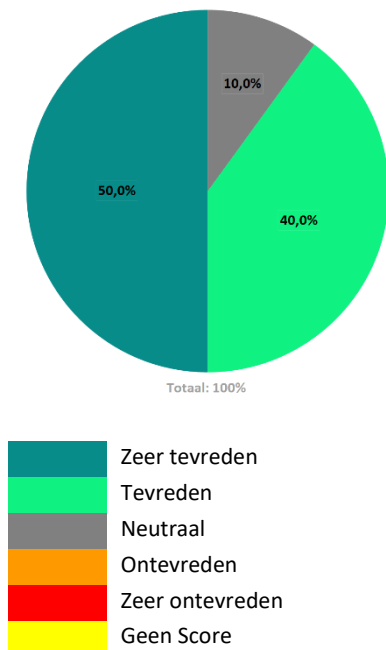
Afronding en opvolging

Geïnterviewden beschrijven dat het traject wordt afgerond met een eindopdracht, een presentatie of een paper, gevolgd door een certificaat of diploma. Een deel van de respondenten noemt terugkomdagen en alumni-activiteiten als passende vervolgvormen. Een referent beschrijft: “Er was ook een terugkomdag als onderdeel van de opleiding. Hier ben ik niet geweest, maar ik vind deze vorm van opvolging goed geregeld.” Voor enkelen volstaat het natraject in deze vorm, omdat zij het geleerde zelf in de praktijk toepassen. Twee geïnterviewden geven geen score omdat zij de opleiding nog volgen en er voor hen nog geen sprake is van een natraject.

Aandachtspunten

Eén respondent geeft een neutrale score vanwege de beperkte terugkoppeling: “Ik had meer inhoudelijke feedback verwacht op het eindrapport. De beoordeling en terugkoppeling was wel erg beknopt.” Twee geïnterviewden zijn ontevreden. De eerste benoemt de begeleiding bij de eindopdracht: “Inhoudelijk werden we goed voorbereid op de eindopdracht, maar voor de vorm was minder begeleiding. Het was een module van de volledige opleiding en daarin leren ze over essays schrijven. Voor mij was dit nieuw. Meer begeleiding daarin was zeker gewenst.” Dezelfde respondent voegt toe: “Nog voor ik het certificaat had gehaald werd ik al gebeld met de vraag of ik interesse had om de volledige opleiding te volgen. Dat vond ik niet passend.” De tweede ontevreden geïnterviewde benoemt de doorlooptijd van de feedback: “Voor de eindopdracht moest elke docent feedback geven en dat duurde soms weken. Ik heb me daar echt aan gestoord. Hierdoor is de deadline ook twee maanden verschoven.”

Organisatie en Administratie



Klantgericht en betrokken

Het merendeel van de geïnterviewden is positief over het organisatorische en administratieve handelen van Universiteit Twente. De vriendelijkheid, de betrokkenheid en de klantgerichtheid worden genoemd als pluspunten. Een respondent geeft aan: “Dit doen ze echt uitstekend. Heel persoonlijk, betrokken en ze reageren adequaat en klantgericht.” Een geïnterviewde stelt de aanvullende service op prijs: “Ik vond ze heel vriendelijk en klantgericht. Een mooie service ook dat zij de hotelovernachtingen voor je regelen.”

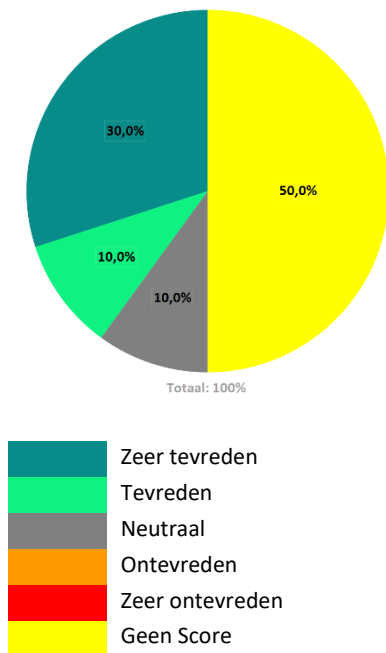
Bereikbaarheid tijdens vakanties

Enkele referenten benoemen de bereikbaarheid tijdens vakantieperiodes als verbeterpunt. Een respondent beschrijft: “Ze zijn heel vriendelijk, maar toen ik tijdens de kerstvakantie geen toegang had tot de digitale leeromgeving was er niemand bereikbaar.”

Aandachtspunten

Eén geïnterviewde geeft een neutrale score en licht dit toe: “Regelmatig voelt het een beetje amateuristisch. Ze zijn vrij lastig te bereiken en je moet vooral geduld hebben. Uiteindelijk wordt het wel geregeld, maar de snelheid kan beter. Ook administratief is er wel wat op aan te merken. Verkeerde bestanden bij de mail, cijfers die niet kloppen, verplaatsingen van data zonder overleg en zaken die misschien discutabel zijn als het om de AVG gaat.” Dezelfde referent noemt als pluspunt dat er aan het begin van elke opleidingsdag iemand van de backoffice aanwezig is om de organisatie ter plaatse te ondersteunen.

Relatiebeheer



Vormen van contact

Het relatiebeheer verloopt via nieuwsbrieven, e-mails, LinkedIn en een jaarlijks festival voor studenten en alumni. De geïnterviewden die hier een oordeel over geven, zijn overwegend tevreden over de frequentie en de inhoud. Een referent geeft aan: "Ik ontvang standaard nieuwsbrieven. Het is niet te veel. Ik ben er tevreden over." Een andere respondent stelt de gerichte uitnodigingen op prijs: "De algemene nieuwsbrieven vind ik minder interessant, maar er zijn ook e-mails die goed aansluiten; bijvoorbeeld uitnodigingen voor een festival. De manier waarop ze mij daarvan op de hoogte houden kan ik zeker waarderen." Voor een ander volstaat het onlinekanaal: "Voor mij is het actief volgen van Universiteit Twente op LinkedIn voldoende."

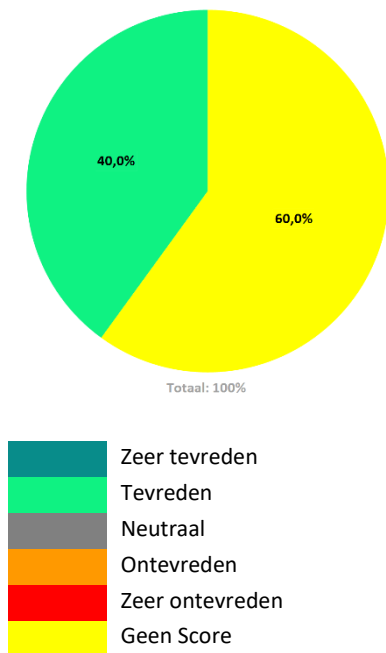
Ontbrekende scores

Vijf van de tien geïnterviewden geven geen score. Deze respondenten ontvangen naar eigen zeggen geen of nauwelijks berichten of doen weinig met de ontvangen communicatie. Meerdere geïnterviewden beschrijven dit niet als bezwaar en benaderen de aanbieder desgewenst zelf.

Aandachtspunten

Eén respondent geeft een neutrale score. De toelichting heeft betrekking op de relevantie van de algemene nieuwsbrief: deze is naar eigen zeggen vaak niet erg interessant en levert geen warmere verbinding met het instituut op.

Prijs-kwaliteitverhouding



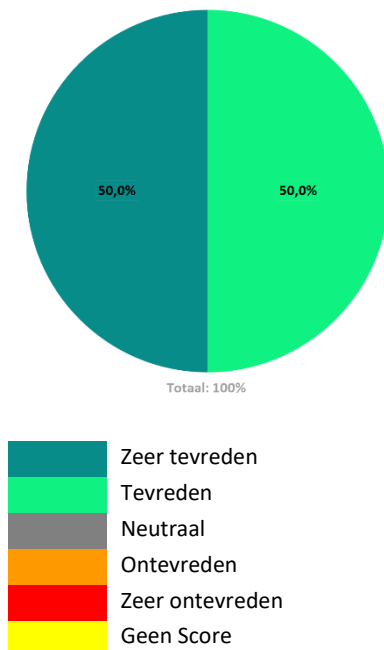
Beoordeling van de prijs

De geïnterviewden die een oordeel geven, beschouwen de prijs als passend. Een referent geeft aan: “Het is een fors bedrag, maar het is een gerenommeerd instituut en een geaccrediteerde opleiding. Als ik het vergelijk met andere partijen en ik kijk naar wat het mij brengt, dan denk ik dat de prijs passend is.” Een respondent betreft het totaalpakket in de afweging: “Als ik kijk naar de hoeveelheid sprekers, de catering, de faciliteiten en de tijd die er door alle betrokkenen in wordt gestopt, denk ik dat de prijs zeker passend is.” Een geïnterviewde beschouwt de opleiding als waardevol voor de werkgever: “Ik denk dat dit een goede investering is voor een werkgever.”

Ontbrekende scores

Zes van de tien geïnterviewden geven geen score. De reden hiervoor is in de meeste gevallen dat de werkgever de opleiding betaalt en de respondent geen zicht heeft op de kosten. Eén geïnterviewde benoemt daarnaast dat de opleiding uniek is en in deze vorm lastig te vergelijken, waardoor een beoordeling moeilijk te geven is.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



Algemeen oordeel

Alle geïnterviewden zijn tevreden of zeer tevreden over de opleidingen. De inhoudelijke meerwaarde en de toepasbaarheid in de eigen werkpraktijk worden genoemd als belangrijkste pluspunten. Een referent merkt op: “Ik ga het missen als ik de opleiding straks heb afgerond. Ik ben heel enthousiast over de manier waarop ik kan leren en dit in mijn eigen organisatie kan toepassen.” Een andere respondent benoemt eveneens de praktische bruikbaarheid: “De kennis die ik heb opgedaan is heel goed toepasbaar binnen mijn organisatie. Ik heb echt goede handvatten meegekregen waar ik nu verder mee ben gegaan.” Een derde referent geeft aan: “De opleiding heeft mij zowel kennis gebracht als zelfvertrouwen.”

Aanbeveling

Vrijwel alle geïnterviewden zouden de aanbieder aanbevelen. Een geïnterviewde beschrijft de blijvende motivatie: “Ik vind het een verrijkende studie. Ik merk dat ik intrinsiek gemotiveerd blijf en elke maand uitkijk naar de twee studiedagen. Ik zou deze opleiding dan ook zeker aanbevelen.” Een ander merkt op: “Ik heb heel wat opleidingen gevolgd, maar dit was echt een van de leukste. Ik heb deze ook aanbevolen aan meerdere collega’s.” Een respondent plaatst de eerdergenoemde aandachtspunten in perspectief: “Ondanks de aandachtspunten die ik heb meegegeven is wat je leert gewoon goed. Ik zou het zo weer doen en zou Universiteit Twente ook zeker aanbevelen.”

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