

Klanttevredenheidsonderzoek

The Lean Six Sigma Company

09-09-2026



INHOUDSOPGAVE

Profiel van The Lean Six Sigma Company	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	9
Uitvoering	10
Opleiders	11
Trainingsmateriaal	12
Accommodatie	14
Natraject	16
Organisatie en Administratie	18
Relatiebeheer	19
Prijs-kwaliteitverhouding	20
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal	21
Trends bedrijfsopleidingen	22
Cedeo-erkenning	23
Achtergrond	23
Criteria	23
Methode	24
Procedure	25
Conclusie van Cedeo	26

Profiel van The Lean Six Sigma Company



The Lean Six Sigma Company is een internationaal opleidings-, coaching- en implementatiebureau, gevestigd in Rotterdam, dat open opleidingen en maatwerktrajecten verzorgt op het gebied van Lean, Lean Six Sigma, Continuous Improvement en

leiderschap. De klanten zijn professionals, leidinggevend en organisaties uit sectoren als industrie, dienstverlening, zorg, overheid, logistiek en onderwijs, die processen structureel willen verbeteren. De opleidingen combineren klassikale bijeenkomsten met digitale leermiddelen, praktijkoefeningen, simulaties en projectcoaching, waarbij deelnemers werken aan een eigen verbeterproject met groeps- of individuele begeleiding. De inhoud is gecertificeerd volgens de ISO-normen ISO 13053 en ISO 18404, met een kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 21001 en ISO 9001. Vanuit Rotterdam is de organisatie actief in Nederland en internationaal.

Samenvatting

Op basis van dit onderzoek heeft The Lean Six Sigma Company de erkenning voor de open opleidingen opnieuw behaald. Voor dit onderzoek zijn tien deelnemers geïnterviewd over hun ervaringen. Zij volgen uiteenlopende trajecten, waarbij veelal het theoretische deel wordt afgesloten met een of meer examens en aansluitend een praktijkopdracht met individuele begeleiding wordt uitgevoerd. Het merendeel van de respondenten bevindt zich op het moment van het onderzoek nog in die afrondende praktijkfase.

De waardering is over de gehele linie positief. Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleider in totaliteit; ontevreden beoordelingen komen niet voor. De hoogste waarderingen betreffen het voortraject, het opleidingsprogramma, de opleiders, het trainingsmateriaal en de organisatie en administratie. Referenten stellen de persoonlijke aandacht tijdens de oriëntatie op prijs en noemen de vakinhoudelijke deskundigheid van de trainers en de afwisseling in werkvormen als pluspunten. Zij zijn te spreken over de digitale leeromgeving, waarin de leerstof op meerdere detailniveaus beschikbaar is en waartoe de toegang na afronding behouden blijft. Daarnaast noemen meerdere respondenten de directe toepasbaarheid van de inhoud binnen de eigen werkpraktijk. De laagste waarderingen hebben betrekking op enkele accommodaties en het natraject, waarbij in beide gevallen sprake is van neutrale scores. Meerdere referenten omschrijven de staat van een deel van de leslocaties als gedateerd. Bij het natraject wordt de beschikbare tijd van de begeleider als beperkt ervaren en bestaat de wens tot meer initiatief vanuit de opleider. Verder brengen respondenten het ontbreken van een intake vooraf, de onderlinge verschillen tussen trainers en de vindbaarheid binnen de online omgeving naar voren als kleine mogelijke verbeterpunten.

Sterke punten - Cedeo Open opleidingen

Persoonlijke aandacht tijdens de oriëntatiefase:

Referenten die vooraf spreken met de organisatie, ervaren dat hun situatie serieus wordt genomen en dat zij worden geholpen bij het bepalen van het juiste traject.

“

“Ik heb via de website de studiegids gedownload (...), waarna ze mij in een gesprek hebben geadviseerd en hebben meegedacht over welke opleiding het best passend voor mij was.”

Afwisselende en activerende werkvormen:

De lesdagen bestaan volgens deelnemers niet uit eenrichtingsverkeer; oefeningen, subgroepen en visuele middelen wisselen elkaar af.

“

“Het was niet alleen maar zenden. Er werden leuke simulaties gedaan, gebruik gemaakt van flipovers en soms gingen we in kleine groepjes uiteen.”

Vakinhoudelijk sterke docenten:

Deelnemers ervaren de opleiders als didactisch vaardig, goed onderlegd en in staat om vragen direct te beantwoorden.

“

“We hadden voor alle dagen dezelfde trainer. Deze was zeer kundig en had op iedere vraag een antwoord.”

Leeromgeving met meerdere verdiepingsniveaus:

Het lesmateriaal wordt in verschillende vormen naast elkaar aangeboden, waardoor deelnemers zelf het gewenste detailniveau kunnen bepalen.

“

“Wat ik heel sterk vond is dat er eigenlijk drie wegen waren om de stof tot je te nemen. Er waren video's met korte samenvattingen, PowerPointsheets als je je meer wilde verdiepen en als je echt de details in wilde dan had je het boek.”

Betrokkenheid bij het leerproces:

Referenten merken dat de opleider zich niet beperkt tot het overdragen van kennis, maar betrokken is bij de individuele leerprocessen en de toepassing in de praktijk.

“

“(...) Ze gaan veel verder dan alleen het verzorgen van opleidingen.”

Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen

Structuur van de online omgeving:

Vier respondenten geven aan dat de grote hoeveelheid documentatie ten koste gaat van de vindbaarheid, met name in de eerste periode van de opleiding.

“

“Ik vond het aanbod heel prettig, alleen aan het begin is het een beetje onoverzichtelijk. Het is even zoeken hoe het in elkaar zit (...).”

Verouderde staat van enkele locaties:

Vier referenten omschrijven een deel van de leslocaties als functioneel maar gedateerd; twee van hen komen op een neutrale waardering uit vanwege de uitstraling en praktische ongemakken ter plaatse.

“

“Het was allemaal een beetje pover en ouderwets. Omdat alle zalen vol zaten was het parkeren lastig.”

Ondersteuning bij de praktijkopdracht:

Meerdere deelnemers vinden de vertaalslag naar de eigen werkpraktijk lastig en ervaren de tijd van hun begeleider als schaars; zij wensen meer initiatief vanuit de organisatie.

“

“De coach is belangrijk om mee te sparren. Ik kan hier momenten voor inplannen, maar de beschikbaarheid is beperkt. Ik zou de begeleiding graag toegankelijker en meer proactief zien.”

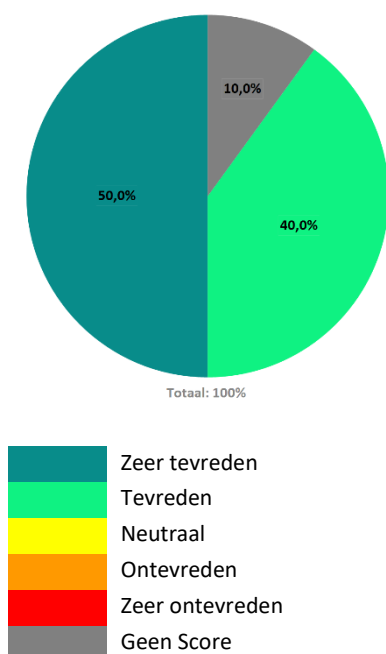
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen

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				40%	50%	10%
Opleidingsprogramma				50%	50%	
Uitvoering				60%	40%	
Opleiders				50%	50%	
Trainingsmateriaal				50%	50%	
Accommodatie			20%	60%	20%	
Natraject			10%	50%	20%	20%
Organisatie en Administratie				10%	40%	50%
Relatiebeheer				20%	20%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding				20%		80%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%	

Toelichting op scores



Voortraject

Oriëntatie en advies

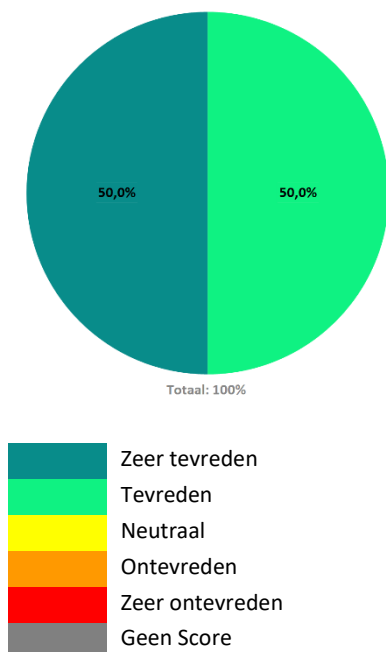
De geïnterviewden die een beoordeling geven, zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Zij komen langs verschillende wegen bij de opleider terecht. Twee respondenten gaan zelf op internet op zoek en baseren hun keuze voor de aanbieder op de gevonden informatie en beoordelingen van anderen. Een geïnterviewde licht de eigen keuzemotieven toe: “Ik ben online gaan zoeken en heb gekozen voor The Lean Six Sigma Company om verschillende redenen: het internationale certificeringskeurmerk, de data kwamen mij praktisch goed uit en het feit dat AI onderdeel was van het programma sprak mij erg aan.” Het merendeel van de respondenten wordt op de opleider gewezen door een collega, een leidinggevende of de werkgever, bij wie de organisatie als vaste of voorkeursaanbieder geldt. Vier referenten voeren voorafgaand aan de inschrijving een gesprek en stellen het op prijs dat daarin wordt geluisterd en meegedacht over de passende keuze. Een respondent merkt op: “Ik heb via de website de studiegids gedownload en toen werd er contact met mij opgenomen, waarna ze mij in een gesprek hebben geadviseerd en hebben meegedacht over welke opleiding het best passend voor mij was. Ik vond dat heel attent.”

Inschrijving

Geïnterviewden schrijven zichzelf via de website in en enkelen noemen als pluspunt dat daarbij ook de gewenste data en locatie kunnen worden opgegeven. Een referent wijzigt de opgegeven datum en geeft aan dat dit soepel verloopt. Een andere respondent ondervindt onduidelijkheid over een datum en licht toe dat dit na telefonisch contact naar tevredenheid wordt opgelost. Eén referent geeft geen score en licht toe dat de inschrijving via de werkgever verloopt.

Intake vooraf

Twee respondenten benoemen het ontbreken van een intakegesprek of een toetsing vooraf als gemis. Een referent geeft aan: “Een intakegesprek had mij misschien kunnen helpen om een andere opleidingskeuze te maken.” Een andere geïnterviewde beschrijft: “Achteraf gezien denk ik dat een intakegesprek misschien wel goed was geweest. Sommigen uit onze groep hadden bijvoorbeeld geen ervaring met statistiek waardoor het moeilijker voor ze was om aan te haken.”



Opleidingsprogramma

Informatievoorziening vooraf

Over het opleidingsprogramma zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Zij noemen het programma helder en navolgbaar beschreven. De respondenten baseren zich daarbij op de website, de brochure en op de e-mails die zij na inschrijving ontvangen. Een geïnterviewde beschrijft: “De brochure en informatie die ik vooraf ontving was heel gedetailleerd, met uitgebreide beschrijvingen over de type modules en de verwachtingen.” Vier respondenten wijzen op de digitale leeromgeving, die na inschrijving toegankelijk is en waarin het programma volledig is uitgewerkt.

Aansluiting tussen aankondiging en praktijk

Twee referenten constateren een verschil tussen wat vooraf wordt aangekondigd en wat zij vervolgens aantreffen. Een respondent merkt op: “Een kleine kanttekening is dat in de voorinformatie stond dat er nog een intake of startgesprek zou plaatsvinden. Die heb ik nooit gehad. Ik ontving alleen een welkomstmail van de trainer.” Een andere geïnterviewde geeft aan: “Het opleidingsprogramma was voor mij helemaal helder, maar het AI-gedeelte was in de praktijk beperkter dan ik had verwacht op basis van wat ik gelezen had in het programma. Dat vond ik jammer.”

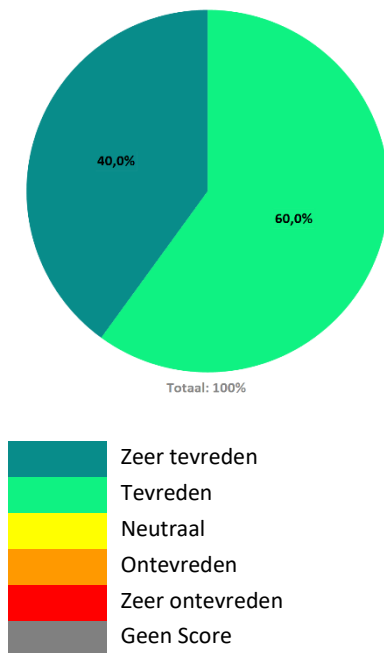
Suggesties voor de voorinformatie

Eén referent geeft aan dat de voorinformatie over een specifiek onderdeel minder duidelijk is en dat dit pas op de eerste lesdag wordt toegelicht. Dezelfde respondent doet een aanbeveling over de opzet van de schriftelijke informatie: “Met betrekking tot de informatie op de website en de brochure die je kan downloaden zou ik aanbevelen om dat meer op te splitsen. Nu staat de informatie voor alle opleidingen door elkaar (...).” Een andere geïnterviewde geeft als tip om kort voor aanvang van de training nog een reminder te versturen.

Uitvoering

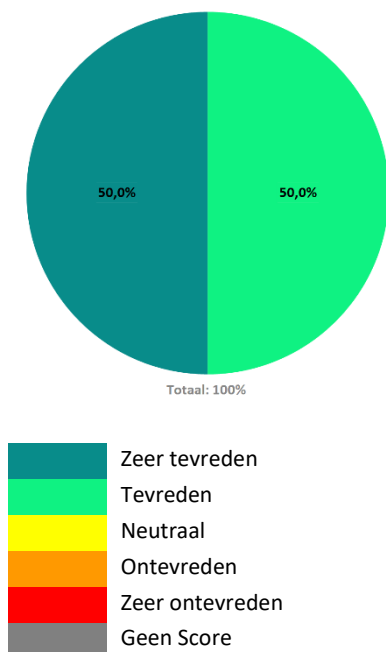
Opzet en werkvormen

Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Respondenten van wie de opleiding acht tot tien dagen beslaat, stellen de clustering in blokken van twee aaneengesloten dagen op prijs. Meerdere referenten zijn te spreken over de afwisseling in werkvormen. Een respondent merkt op: “Het was niet alleen maar zenden. Er werden leuke simulaties gedaan, gebruik gemaakt van flipovers en soms gingen we in kleine groepjes uiteen.” Een geïnterviewde beschrijft de opbouw als volgt: “Ik vond de theoretische dagen goed gestructureerd met veel kans om te oefenen. Heel prettig was dat je je thuis kon voorbereiden met het opleidingsmateriaal en dat er in de lessen echt gefocust werd op andere zaken.”



Interactie en groepssamenstelling

Vier referenten noemen als pluspunt dat deelnemers eigen praktijkvoorbeelden inbrengen en dat dit bijdraagt aan de onderlinge verbinding. Een respondent beschrijft: “Het waren interactieve dagen met veel praktijkvoorbeelden van ons als deelnemers ook. Dat zorgt voor verbinding in de groep.” Twee geïnterviewden ervaren de samenstelling van de groep als aandachtspunt. Een referent geeft aan: “Wij werden als groep na de eerste dag toegevoegd aan een groep deelnemers die de hele (...) opleiding volgde. Dat was niet per se storend, maar het was wel even zoeken omdat die groep elkaar al langer en beter kende.” Een ander vindt de lessen inhoudelijk sterk, maar ervaart het tempo soms als te laag door de uiteenlopende kennisniveaus binnen de groep.



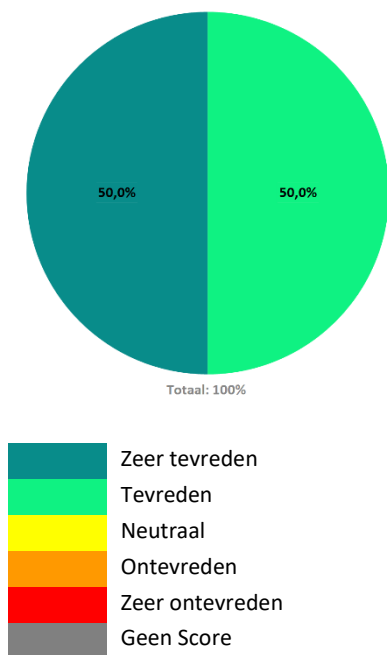
Opleiders

Deskundigheid en didactiek

De geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiders. Zij hebben te maken met één tot drie verschillende trainers. Het merendeel van de referenten is te spreken over de opleiders en noemen hun vakinhoudelijke kennis, hun praktijkervaring en didactische vaardigheden. Een respondent geeft aan: “We hadden voor alle dagen dezelfde trainer. Deze was zeer kundig en had op iedere vraag een antwoord.” Twee geïnterviewden benoemen dat de trainer de groep actief volgt en het programma daarop aanpast. Een referent beschrijft: “De trainer hield ons als groep goed in de gaten. Als het een beetje inzakte werd een pauze ingelast of werd overgegaan op een andere werkvorm.” Twee respondenten geven aan dat de opleiders daarnaast gerichte tips geven ter voorbereiding op de examens.

Verschillen tussen trainers

Vier geïnterviewden met ervaringen met meerdere trainers beoordelen deze onderling verschillend. Twee van hen geven aan dat hun score een middeling is van uiteenlopende oordelen. Een referent licht toe: “We hadden twee verschillende trainers en daar zat best een groot verschil tussen. De eerste docent was heel enthousiast en bevlogen; diegene maakte het levendig en de dag vloog voorbij. De ander had meer moeite om de stof interactief over te brengen en was minder goed in het beantwoorden van vragen.” Een andere geïnterviewde geeft aan de hoofdtrainer erg goed te vinden, maar minder enthousiast te zijn over de tweede trainer. Twee andere referenten ervaren de onderlinge verschillen als meerwaarde. Een respondent merkt op: “Ik vond de combinatie van de drie trainers erg prettig. De één kon heel vlot praten en zorgde dat de aandacht erbij bleef, de ander kwam meer uit de praktijk en de laatste had overduidelijk passie voor het vak.”



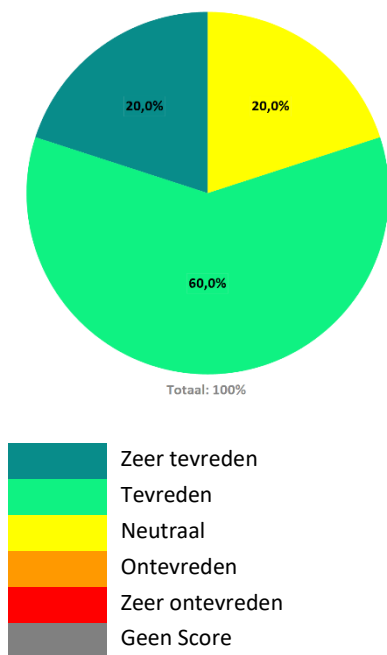
Trainingsmateriaal

Digitale leeromgeving

Het opleidingsmateriaal stemt alle geïnterviewden tot tevredenheid of grote tevredenheid. Zij beschikken over een digitale leeromgeving waarin het lesmateriaal beschikbaar is. Zeven respondenten noemen het aanbod compleet en wijzen op de aanwezigheid van digitale boeken, sheets, video's, oefenexamens en aanvullende documentatie. Een referent licht de opbouw toe: "Wat ik heel sterk vond is dat er eigenlijk drie wegen waren om de stof tot je te nemen. Er waren video's met korte samenvattingen, PowerPointsheets als je je meer wilde verdiepen en als je echt de details in wilde dan had je het boek." Een geïnterviewde merkt op: "De portal zat echt goed in elkaar. Het materiaal was compleet, overzichtelijk en er stond allerlei extra documentatie in voor als je zelf verdieping wilde zoeken. Fijn om te gebruiken om je op het examen voor te bereiden en als naslag." Enkele respondenten geven expliciet aan het op prijs te stellen dat de toegang tot de leeromgeving na afronding behouden blijft.

Verbetersuggesties

Vier referenten geven aan dat het materiaal niet altijd goed vindbaar is. Een respondent beschrijft: “Ik vond het aanbod heel prettig, alleen aan het begin is het een beetje onoverzichtelijk. Het is even zoeken hoe het in elkaar zit, maar als je eraan gewend bent werkt het erg goed.” Een andere geïnterviewde geeft aan te hebben gezien dat er inmiddels verbeteringen worden doorgevoerd. Naast de hoge tevredenheid over het lesmateriaal geven meerdere respondenten aanvullende verbetersuggesties. Een referent mist de antwoorden op de vragen uit de presentaties in het naslagmateriaal. Een tweede respondent signaleert twee andere punten: “In de online omgeving wordt verwezen naar formats, en die zijn deels in het Engels en deels in het Nederlands. Dit zou verbeterd kunnen worden.” Dezelfde geïnterviewde geeft aan: “Het programma dat we gebruikten voor de statistiek werkte niet goed op een MacBook. Dit was niet van tevoren bekend.” Een derde referent spreekt de wens uit voor meer of meer representatieve oefenexamens: “Het zou fijn zijn om meer oefenexamens te krijgen, of een examen dat meer het echte examen representeert. Het oefenexamen leek minder op het werkelijke examen.”



Accommodatie

Bereikbaarheid en verzorging

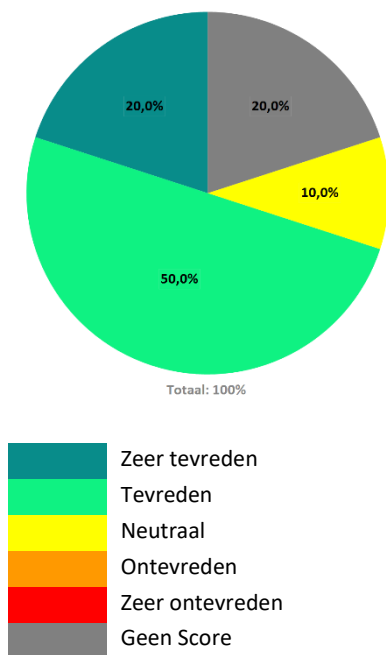
De lesdagen vinden veelal plaats op wisselende locaties. Acht van de tien geïnterviewden zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de accommodatie. De bereikbaarheid en de parkeergelegenheid worden als pluspunten genoemd; daarnaast is de organisatie ter plaatse goed geregeld. Een geïnterviewde beschrijft: “Beide accommodaties waren uitstekend. De catering was in orde, de bereikbaarheid was goed en er werd rekening gehouden met onze wensen omtrent de regeling van de temperatuur en de opstelling van de tafels.” Een andere respondent merkt op: “Het was goed bereikbaar, met voldoende parkeergelegenheid waarbij we ook een uitrijkaart ontvingen.”

Uitstraling van de locaties

Vier respondenten omschrijven een tweetal accommodaties als functioneel maar gedateerd. Twee van hen geven aan hier ook geen hoge verwachtingen bij te hebben; één geïnterviewde noemt de omgeving bijvoorbeeld als weinig inspirerend, maar centraal gelegen en verder prima verzorgd. Een andere referent brengt de klimaatbeheersing ter sprake en geeft aan dat het in een van de zalen soms warm en muffig is. Eén respondent verbindt de staat van het gebouw aan het karakter ervan: “Het is een historisch pand wat maakt dat de klimaatbeheersing en de toiletten ook een vrij historisch karakter hebben.”

Aandachtspunten

Twee geïnterviewden geven een neutrale score. Eén referent licht dit toe met de staat van het gebouw en de parkeersituatie: “Het was allemaal een beetje pover en ouderwets. Omdat alle zalen vol zaten was het parkeren lastig.” De andere respondent benoemt verbouwingswerkzaamheden tijdens de lesdagen: “Een van de accommodaties was wat verouderd en ze waren aan het klussen waardoor we wel geluidsoverlast hadden.”



Natraject

Examinering

Van de acht geïnterviewden die een score geven, zijn er zeven tevreden tot zeer tevreden over het natraject en is er één neutraal. Zeven respondenten hebben het theoretische deel afgerond met een of meer examens. Vijf van hen geven aan goed op de examens te zijn voorbereid en vooraf te weten wat hen te wachten staat. Een referent beschrijft de afhandeling: “We deden de examens in de leeromgeving en na afronding kon je meteen je certificaat downloaden.” Een andere geïnterviewde stelt de geboden herkansingsmogelijkheid op prijs. Eén respondent plaatst een kanttekening en geeft aan dat het examen van een van de modules eenvoudig is in vergelijking met de lesdagen.

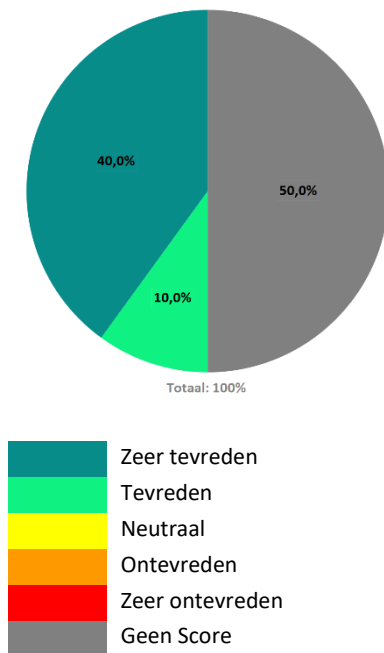
Begeleiding bij de praktijkopdracht

Acht respondenten zijn op het moment van het onderzoek bezig met de praktijkopdracht en krijgen daarbij een begeleider toegewezen. Vier van hen zijn te spreken over deze begeleiding en noemen de vakkennis en de structuur waarmee afspraken worden ingepland. Een referent geeft aan: “De begeleider plant heel netjes gesprekken in en maakt goed duidelijk wat er precies van mij verwacht wordt.”

Aandachtspunten

Twee geïnterviewden geven aan de vertaalslag naar de eigen praktijk lastig te vinden en meer initiatief vanuit de opleider te wensen. Ook de beperkte beschikbare tijd van de begeleider wordt genoemd als verbeterpunt. Eén respondent geeft aan het te betreuren dat niet de hoofdtrainer als coach is toegewezen en licht toe dat de huidige coach op onderdelen andere zienswijzen hanteert, wat als onprettig wordt ervaren. Eén geïnterviewde geeft een neutrale score en licht deze toe: “Ik heb mijn theorie-examen gehaald, maar moet mijn praktijkopdracht nog steeds doen. (...) De coach is belangrijk om mee te sparren. Ik kan hier momenten voor inplannen, maar de beschikbaarheid is beperkt. Ik zou de begeleiding graag toegankelijker en meer proactief zien.” Dezelfde respondent geeft aan de uitslag van het theorie-examen zonder inhoudelijke toelichting te ontvangen en die toelichting zelf te hebben opgevraagd. Twee referenten geven geen score. De eerste licht toe dat het theorie-examen nog moet plaatsvinden. De tweede geeft aan dat de praktijkopdracht door een gewijzigde werksituatie stilligt en dat er om die reden geen beoordeling gegeven kan worden over het natraject, waarbij wel wordt aangegeven zich door de begeleider goed geholpen en gesteund te voelen.

Organisatie en Administratie



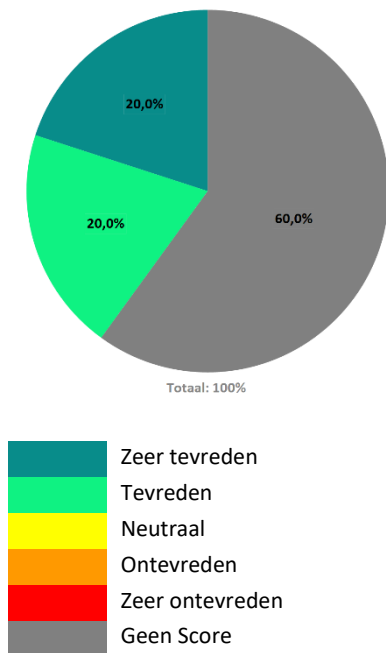
Contact en afhandeling

De vijf geïnterviewden die een score geven, zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Zij hebben zelf contact met het kantoor en noemen de bereikbaarheid, de vriendelijkheid en de afhandeling van praktische zaken als pluspunt. Een referent geeft aan: “Toen ik in het oriëntatieproces zat, heb ik telefonisch fijne gesprekken gehad en ben ik goed geholpen.” Een respondent merkt op: “Alles is altijd goed geregeld, ze zijn vriendelijk en goed bereikbaar.”

Beperkt zicht op de administratieve afhandeling

Vijf referenten geven geen score. Vier van hen lichten toe dat de administratieve afhandeling via de werkgever verloopt of dat het contact vrijwel volledig via de trainer en de coach loopt. De vijfde respondent geeft aan wel contact te hebben gehad en daarover tevreden te zijn, maar dit contact te beperkt te vinden om er een score aan te verbinden.

Relatiebeheer



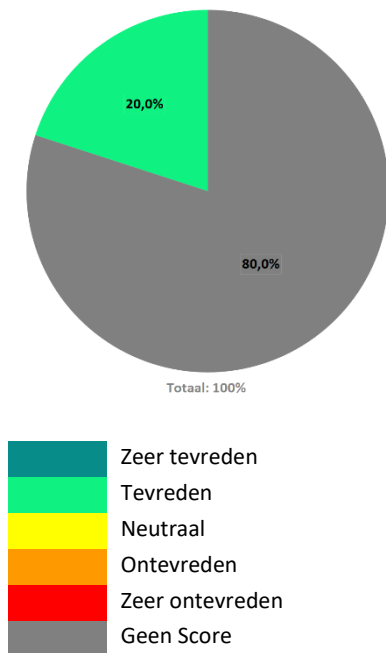
Ontvangen informatie

De vier geïnterviewden die een score geven, zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. Zij ontvangen periodiek informatie van de opleider en twee van hen noemen de frequentie passend. Een referent beschrijft de aard van de berichten: "Ik ontvang regelmatig informatie over vervolgoopleidingen, nieuwsbrieven en laatst ook nog een uitnodiging voor een masterdag. Ik lees niet alles en vind het ook niet altijd interessant, maar de manier waarop ze dit doen vind ik prima." Een respondent maakt onderscheid naar het soort contact: "Ik ontvang heel soms iets en vind dat wel prima zo. Persoonlijk contact rondom de opleiding vind ik belangrijk, maar algemene mails niet." Eén geïnterviewde geeft een tevreden score omdat er juist geen berichten worden ontvangen en dit als prettig wordt ervaren.

Geen score

Zes referenten geven geen score. Drie van hen lichten toe geen zicht te hebben op het relatiebeheer of zich er niet van bewust te zijn dat zij berichten ontvangen. Twee respondenten geven aan de ontvangen e-mails vrijwel nooit te openen en hierover om die reden geen mening te hebben. Eén geïnterviewde volgt de opleider via sociale media en geeft aan: "Ik volg The Lean Six Sigma Company op LinkedIn en dat is voldoende."

Prijs-kwaliteitverhouding



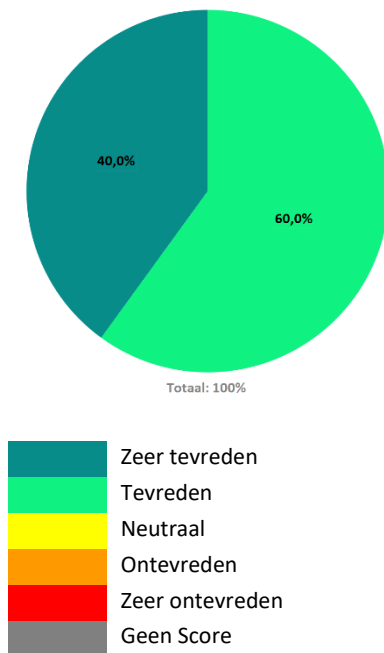
Beoordeling van de prijsstelling

De twee geïnterviewden die een score geven, zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Beiden geven aan dat de opleiding door de werkgever is betaald, maar baseren hun oordeel op de opbrengst van de opleiding en op een eigen vergelijking met andere aanbieders. Een referent geeft aan: "Mijn werkgever heeft betaald, maar als ik kijk naar wat het mij aan kennis heeft gebracht en wat je met de praktijkopdracht voor de organisatie terugverdient, vind ik de prijs goed." Een respondent merkt op: "Ik heb zelf onderzoek gedaan vooraf waarin ik aanbieders met elkaar heb vergeleken. Ik kan zeggen dat de prijs van The Lean Six Sigma Company marktconform is."

Geen zicht op de prijsstelling

Acht geïnterviewden geven geen score. Zij lichten toe dat de facturering en de betaling volledig via de werkgever verlopen en dat zij daardoor geen zicht hebben op de kosten. Eén van deze referenten geeft aan tijdens de oriëntatie te hebben gezien dat de opleider vergelijkbare tarieven hanteert als andere aanbieders, maar verbindt daar geen oordeel aan.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



Tevredenheid over het traject

Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleider in totaliteit. Zes respondenten baseren hun oordeel op het theoretische deel en tekenen daarbij aan dat de praktijkopdracht nog loopt. Vier referenten noemen de inhoudelijke aansluiting op het eigen werk als belangrijk pluspunt. Een geïnterviewde geeft aan: "Ik vond het echt een goede training. De stof sloot ook heel mooi aan bij mijn werk waardoor ik het echt kan toepassen." Een respondent legt de vergelijking met een eerder gevolgd traject bij een andere aanbieder en merkt op: "Ik heb eerder de opleiding bij een andere aanbieder gevolgd en vond deze opleiding aanmerkelijk beter. Met name de inhoud, de trainer en de uitgebreide portal met leermateriaal vind ik erg sterk."

Betrokkenheid en aanbeveling

Drie respondenten noemen de betrokkenheid van de opleider bij het individuele leerproces als pluspunt. Een geïnterviewde licht toe: "Wat ik erg prettig vind is dat ze echt betrokken zijn bij mijn leerproces en gedreven zijn om alle ontwikkelingen ook echt in de praktijk te brengen. Ze gaan veel verder dan alleen het verzorgen van opleidingen." Twee referenten geven aan de opleider actief aan te bevelen. Eén van hen heeft de opleiding aanbevolen aan een kennis die inmiddels is gestart.

Trends 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