

Klanttevredenheidsonderzoek

The Lean Six Sigma Company

09-09-2026



INHOUDSOPGAVE

Profiel van The Lean Six Sigma Company	3
Samenvatting	3
Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen	4
Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen	5
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen	6
Scores	6
Toelichting op scores	7
Voortraject	7
Opleidingsprogramma	9
Uitvoering	10
Opleiders	11
Trainingsmateriaal	12
Accommodatie	13
Natraject	14
Organisatie en Administratie	15
Relatiebeheer	16
Prijs-kwaliteitverhouding	17
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal	18
Trends bedrijfsopleidingen	19
Cedeo-erkenning	20
Achtergrond	20
Criteria	20
Methode	21
Procedure	21
Conclusie van Cedeo	23

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 maatwerkopleidingen opnieuw behaald. Alle tien geraadpleegde referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de afgenomen opleidingen en de samenwerking als geheel.

Het voortraject wordt hoog gewaardeerd. Referenten beschrijven een zorgvuldige verkenning waarin de behoefte van de opdrachtgever wordt achterhaald en vertaald naar een passende opzet, waarbij ruimte blijft voor aanpassing gedurende het traject. De opleiders worden consistent positief beoordeeld: hun ervaring in het werkveld maakt dat theorie met herkenbare voorbeelden wordt verbonden. De uitvoering sluit hierop aan; deelnemers delen positieve ervaringen en waarderen de koppeling tussen de leerstof en hun eigen werkpraktijk. Ook de digitale leeromgeving wordt overwegend positief beoordeeld. Referenten typeren de aanbieder daarnaast als een partij die meedenkt en stuurt op merkbaar effect binnen de eigen organisatie.

Aandachtspunten concentreren zich op het natraject en de organisatie en administratie. Referenten missen initiatief na afronding, variërend van het uitblijven van een eindevaluatie tot beperkte betrokkenheid bij doorlopende afspraken. Eén opdrachtgever beoordeelt de administratieve afhandeling als rommelig en mist een vast aanspreekpunt. Referenten benoemen het tarief als hoog, maar zien het rendement terug in de eigen organisatie.

Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Grondige verkenning bij aanvang:

Behoeften van de opdrachtgever worden achterhaald en omgezet in een werkbare opzet.

“

“We hebben vooraf meerdere gesprekken gehad, waarin ze goed luisterden en een goede vertaling wisten te maken van hoe zo’n traject eruit zou kunnen komen te zien in de praktijk.”

Hoge waardering door deelnemers:

Deelnemers zijn positief over de bijeenkomsten en plaatsen de scholing bovenaan in vergelijking met eerdere opleidingen.

“

“Ik hoor regelmatig van deelnemers dat ze dit de leukste training vinden die ze hebben gevolgd.”

Opleiders met praktijkervaring:

De opleiders zijn zelf werkzaam binnen organisaties en kunnen daardoor putten uit herkenbare situaties.

“

“Ze hebben docenten die zelf praktijkervaring hebben in organisaties. Dat maakt ze uniek.”

Heldere digitale leeromgeving:

Het aangeboden leermateriaal is logisch geordend en compleet.

“

“In de online leeromgeving is alles perfect en overzichtelijk opgenomen (...).”

Gedrevenheid op kennisoverdracht en resultaat:

Geïnterviewden typeren de aanbieder als een samenwerkingspartij die meedenkt en stuurt op merkbaar effect binnen de organisatie van de opdrachtgever.

“

“Ze zijn gedreven op de overdracht van kennis en gericht op de impact in de praktijk. Deze filosofie maakt ze echt uitzonderlijk.”

Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Uitblijvende opvolging:

Referenten missen na afronding het initiatief van de aanbieder om de ervaringen door te nemen.

“

“Ik kan me niet herinneren dat er achteraf contact is geweest. Het zou wel fijn zijn geweest als er iets van opvolging was geweest na afloop van de training.”

Beperkte betrokkenheid:

Een opdrachtgever met een afwijkende constructie mist structurele terugkoppeling over mogelijke vernieuwingen in het aanbod.

“

“(…) ik zou het op prijs stellen als ze meer betrokken zouden zijn en mij meenemen in ontwikkelingen.”

Behoefte aan een vaste contactpersoon:

Het ontbreken van een vast aanspreekpunt bemoeilijkt de afstemming en leidt tot een rommelig verlopend organisatorisch proces.

“

“We hadden een vast contactpersoon, maar dat is veranderd en het algemene e-mailadres helpt niet om goed te kunnen afstemmen.”

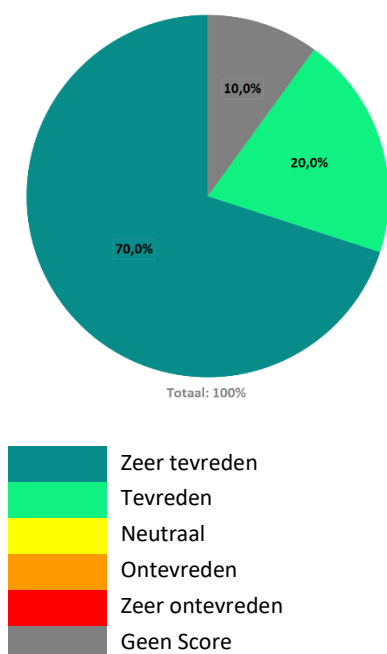
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Hiervan zijn 9 opdrachtgevers die Cedeo Maatwerk opleidingen hebben ingekocht van The Lean Six Sigma Company, 3 inkopers en 2 deelnemers. In de onderstaande scoretabel staan de percentages bij de verschillende rubrieken op een schaal van 1-5 van 'Zeet ontevreden' tot 'Zeet tevreden' of bij 'Geen score'.

Scores

	Zeet ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeet tevreden	Geen score
Score	1	2	3	4	5	
Voortraject				20%	70%	10%
Opleidingsprogramma				40%	50%	10%
Uitvoering				40%	50%	10%
Opleiders				20%	60%	20%
Trainingsmateriaal				30%	50%	20%
Accommodatie				10%		90%
Natraject		10%	10%	10%	60%	10%
Organisatie en Administratie		10%			50%	40%
Relatiebeheer				50%	30%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	60%	10%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%	

Toelichting op scores



Voortraject

Bestaande samenwerking als vertrekpunt

Het merendeel van de geïnterviewden werkt al geruime tijd samen met The Lean Six Sigma Company. Een referent doet naar eigen zeggen al meer dan tien jaar zaken met de aanbieder, waardoor de keuze voor het betreffende traject een vanzelfsprekende is. Een andere respondent werkt al jaren met dezelfde vaste trainer en stemt daar vooraf rechtstreeks me af. Eén referent heeft de aanbieder destijds via internet gevonden en kan zich de precieze afweging niet meer herinneren, maar noemt het contact vooraf wel als pluspunt.

Inhoud en verloop van de voorgesprekken

Verschillende respondenten zijn te spreken over de gesprekken die aan het traject voorafgaan. Een geïnterviewde beschrijft: “We hebben vooraf meerdere gesprekken gehad, waarin ze goed luisterden en een goede vertaling wisten te maken van hoe zo’n traject eruit zou kunnen komen te zien in de praktijk.” Een referent merkt op dat de afstemming door de lange samenwerking beperkt kan blijven: “De training is inmiddels standaard. We hebben niet veel overleg meer nodig.” Een respondent legt uit dat de voorbereiding vooral organisatorisch van aard is: “Vooraf heb ik meerdere gesprekken gevoerd met de trainer. Die gingen vooral over praktische zaken en deelnemers, want inhoudelijk is het een vrij standaardprogramma.”

Wensen ten aanzien van de verkenning

Eén referent ziet ruimte voor verdieping in de fase voorafgaand aan de opdracht en geeft aan: “Het zou nog beter zijn als ze in de voorgesprekken echt proberen te begrijpen waar we naar op zoek zijn en te onderzoeken welke ruimte daarin is, in plaats van uit te gaan van de eigen aanpak.” Eén geïnterviewde kent geen score toe, omdat deze de trainingen zelf verzorgt met materiaal van de opleider en er in die constructie geen inhoudelijk voortraject aan de orde is.

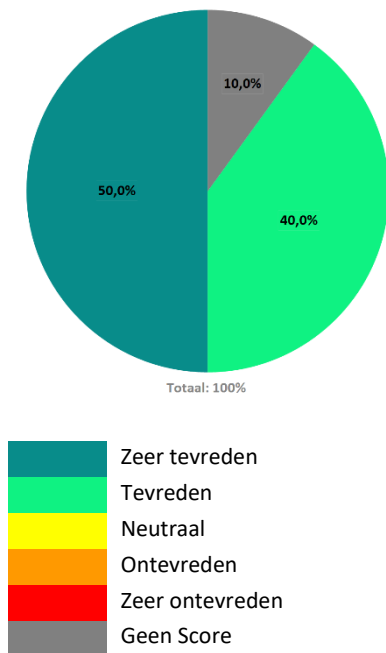
Opleidingsprogramma

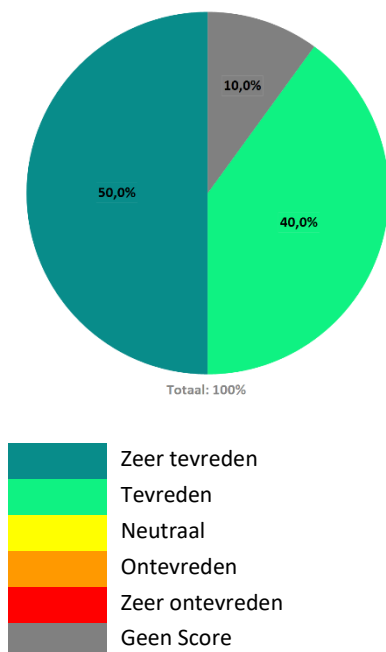
Vastlegging van de afspraken

De respondenten omschrijven de offerte overwegend als een beknopte en herkenbare weergave van wat vooraf is besproken. Een respondent geeft aan dat het opleidingsprogramma puntsgewijs is samengevat, met vermelding van de dagen en tijden, en typeert de offerte daarmee als niet heel uitgebreid. Een andere geïnterviewde constateert dat na de gesprekken alles op papier komt en beoordeelt dat als prima. Een referent beschrijft: “Ze hebben een plan en een draaiboek gemaakt en dat zag er goed uit. In de praktijk hebben we uiteindelijk het wel iets anders vormgegeven na de eerste sessie.”

Aansluiting en flexibiliteit

Meerdere geïnterviewden stellen de bereidheid tot aanpassing op prijs. Een respondent merkt op: “Het is duidelijk dat ze goed luisteren en alles wordt keurig uitgewerkt in schrift. Ze zijn ook flexibel als wij toch nog iets willen wijzigen.” Eén geïnterviewde kent geen score toe, omdat het offertetraject en de inhoudelijke afstemming over het opleidingsprogramma via een andere collega verlopen en daar geen zicht op bestaat.





Uitvoering

Positieve ervaringen van deelnemers

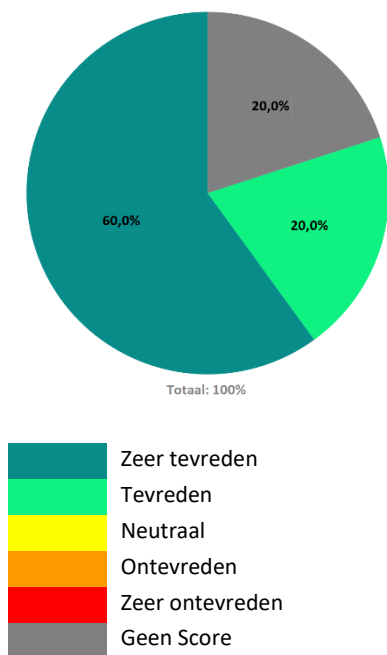
De meeste geïnterviewden baseren hun oordeel op wat zij van deelnemers terugkrijgen, en dat beeld is overwegend positief. Een respondent merkt op: "Ik hoor regelmatig van deelnemers dat ze dit de leukste training vinden die ze hebben gevolgd." Een geïnterviewde bevestigt dat beeld en voegt daaraan toe: "(...) Zowel over de manier van lesgeven als de inhoud zijn ze heel enthousiast." Een referent stelt de actieve werkvorm op prijs: "Ik heb rechtstreeks contact met de deelnemers en ik hoor geen klachten. Ze vinden de stof interessant en kunnen actief bezig zijn."

Koppeling tussen theorie en praktijk

Meerdere respondenten noemen de verbinding met de werksituatie als pluspunt. Een referent beschrijft dat deelnemers verrast zijn over het gemak waarmee het geleerde in de praktijk toepasbaar is. Een andere geïnterviewde beschrijft: "Ik heb zelf niet deelgenomen, maar ik weet dat deelnemers heel tevreden zijn. Ze kunnen zich gedegen voorbereiden op het examen en vinden het fijn dat er veel ruimte is om de theorie te koppelen aan hun eigen werkpraktijk." Een referent noemt de maatwerkpraktijkopdracht als waardevol onderdeel.

Tempo en praktijkopdrachten

Twee respondenten benoemen verbeterpunten in de uitvoering. Een geïnterviewde merkt op dat het tempo op onderdelen hoog ligt: "Deelnemers zijn heel tevreden over de theoretische dagen. Ze vinden het soms wel heel snel gaan; het is ook veel stof." Een andere referent geeft aan dat de verwachtingen rond de praktijkopdracht eerder helder mogen zijn. Eén geïnterviewde kent geen score toe, omdat deze de training zelf verzorgt.



Opleiders

Praktijkervaring van de trainers

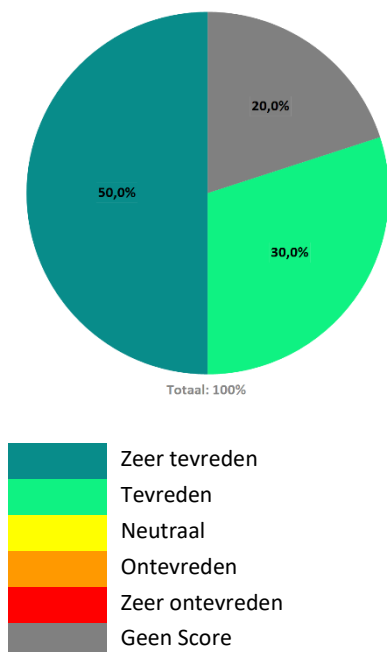
De praktijkachtergrond van de opleiders komt terug als het meest genoemde pluspunt. Een referent geeft aan: “Ze hebben docenten die zelf praktijkervaring hebben in organisaties. Dat maakt ze uniek.” Een andere respondent beschrijft: “Beide trainers hebben ervaring in het bedrijfsleven, zijn zeer kundig, ook bij het begeleiden. Ze kunnen snel schakelen, helder uitleggen en zorgen dat de theorie levendig wordt overgedragen.”

Continuïteit en overdracht

Meerdere respondenten stellen op prijs dat zij steeds met dezelfde trainer werken. Een referent noemt de trainer inhoudelijk sterk en de manier van brengen aansprekend. Een andere geïnterviewde koppelt de waardering aan de vaste trainer: “Over de vaste trainer ben ik heel erg tevreden. Diegene weet de inhoud goed over te brengen met veel voorbeelden uit de praktijk.”

Verschillen tussen trainers

Twee geïnterviewden signaleren verschillen in kwaliteit en aanpak tussen trainers. Een respondent merkt op: “We hadden verschillende trainers die ook echt verschillend waren in kwaliteit. Een paar waren uitmuntend en een paar waren minder geschikt voor de doelgroep. Ze waren theoretisch sterk, maar er is ook wat voor nodig om de deelnemers aan te voelen.” Een referent beschrijft een verschil in aanpak tussen trainers van twee opeenvolgende uitvoeringen: “Deelnemers raakten een beetje in de war van de manier waarop een van de trainers communiceerde en dingen benoemde.” Twee respondenten kennen geen score toe. Eén van hen heeft geen zicht op wat de deelnemers specifiek van de trainers vinden, de ander verzorgt de training zelf en onthoudt zich daarom van een oordeel.



Trainingsmateriaal

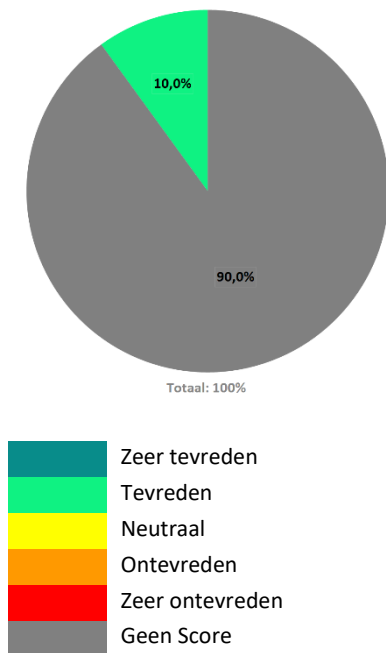
Digitale leeromgeving

De online omgeving wordt overwegend positief beoordeeld. Een respondent gaat in op de inhoud van die omgeving: “In de online omgeving worden digitale boeken, templates en tools aangeboden die ze kunnen gebruiken in de praktijk.” Een andere referent beschrijft: “In de online leeromgeving is alles perfect en overzichtelijk opgenomen. Tijdens de lessen werd er veel gebruik gemaakt van flipovers, wat maakt dat mensen betrokken zijn en dat de theorie levendig wordt gebracht.” Een geïnterviewde stelt de doorontwikkeling van de digitale omgeving op prijs: “Ze hebben grote ontwikkelingen doorgevoerd en de leeromgeving vind ik nu echt van toegevoegde waarde voor de deelnemers.”

Gebruik en afstemming van het materiaal

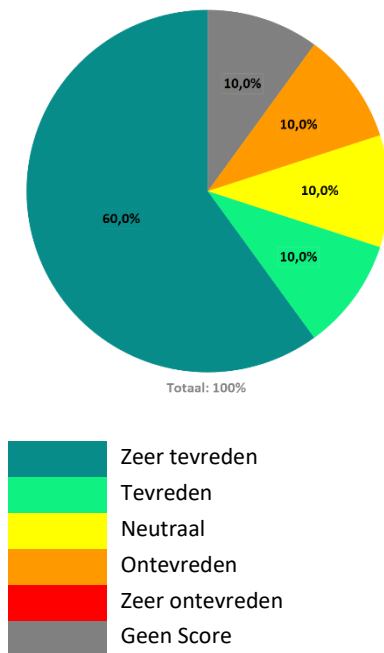
Een respondent plaatst kanttekeningen bij het gebruik. Deze referent merkt op: “Van het online gedeelte wordt weinig gebruik gemaakt. Ook de manier van inloggen is niet handig voor mensen die al bekend zijn in dat systeem.” Een andere respondent geeft als verbeterpunt aan: “(...) er zaten dubbelingen zaten in wat deelnemers zelf hadden kunnen lezen in de leeromgeving en wat er behandeld werd tijdens de lesdagen.” Twee geïnterviewden kennen geen score toe. Eén respondent heeft geen zicht op de vraag of er opleidingsmateriaal is gebruikt. De ander geeft aan dat er geen sprake is van opleidingsmateriaal, omdat het traject volledig praktijkgericht en operationeel is opgezet.

Accommodatie



Negen van de tien geïnterviewden kennen op dit onderdeel geen score toe. In vrijwel alle gevallen vinden de bijeenkomsten plaats op de eigen locatie van de opdrachtgever. Eén respondent geeft aan dat het om een volledig online traject gaat, waardoor het onderdeel niet van toepassing is. Eén referent maakt wel gebruik van een accommodatie die door de opleider is geregeld en is hier tevreden over.

Natraject



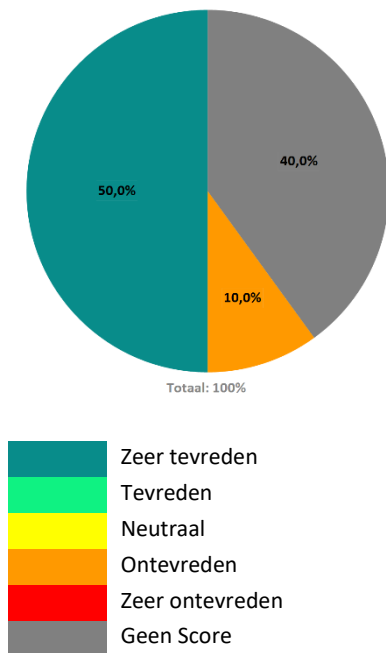
Evaluatie en begeleiding na afloop

Verschillende geïnterviewden zijn te spreken over de nazorg. Een respondent beschrijft: “Bij vragen zijn er altijd mogelijkheden en iedereen voelt zich altijd welkom. Ik vind de nazorg en opvolging uitstekend.” Een referent gaat in op de evaluatiemomenten: “Aan het einde van elke dag hebben we geëvalueerd en besproken wat er voor de dag erna verbeterd zou moeten worden. Na afloop van alle trainingdagen hebben we een paar weken later nog een na-evaluatie gehad en vervolgcacties besproken.” Een geïnterviewde noemt de wijze waarop een onduidelijkheid is opgelost als pluspunt: “Bij de eerste groep was het niet helemaal duidelijk dat toetsing onderdeel zou zijn van het traject om gecertificeerd te worden. Dit hebben ze heel netjes opgelost door de mogelijkheid te geven voor herkansing. Voor de groep die daarna volgde is de communicatie hierover verbeterd.” Een respondent typeert de begeleiding en nazorg bij eerdere opleidingen als op maat en flexibel richting deelnemers.

Opvolging en betrokkenheid

Eén respondent kent een neutrale score toe en beschrijft: “Ik kan me niet herinneren dat er achteraf contact is geweest. Het zou wel fijn zijn geweest als er iets van opvolging was geweest na afloop van de training.” Een andere referent geeft wel een tevreden score, maar mist een eindevaluatie en signaleert dat de terugkoppeling per lesdag bij de meest recente uitvoering zelf moet worden opgevraagd. Eén referent kent een ontevreden score toe en licht dit toe: “Ik zou het op prijs stellen als ze zich meer als samenwerkingspartner opstellen. Het is in ons geval misschien een andersoortige constructie waar ze geen processen voor hebben, maar ik zou het op prijs stellen als ze meer betrokken zouden zijn en mij meenemen in ontwikkelingen.” Eén geïnterviewde kent geen score toe, omdat er geen sprake is van een natraject en is afgesproken dat de praktijkbegeleiding in eigen beheer plaatsvindt.

Organisatie en Administratie



Bereikbaarheid en afhandeling

De respondenten die de administratieve afhandeling van dichtbij meemaken, zijn daar overwegend positief over. Een referent merkt op: “Ze reageren snel, zijn klantvriendelijk en eigenlijk klopt altijd alles.” Een geïnterviewde beschrijft: “Ze denken goed mee, zijn flexibel, vragen worden meteen beantwoord en ze reageren snel.” Een respondent gaat in op de verwerking van aanmeldingen en facturatie: “De uitnodigingen voor de digitale leeromgeving en bijvoorbeeld de facturen, dat doen ze heel netjes en zorgvuldig.” Een andere referent geeft aan: “De aanmeldingen worden goed geregeld en ze reageren snel. Specifieke trainers zijn soms lastiger te bereiken en dan schakel ik de backoffice in om contact te krijgen.”

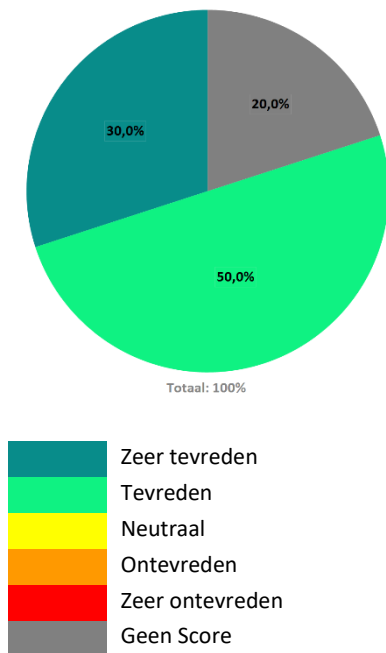
Organisatorische afhandeling

Eén geïnterviewde kent een ontevreden score toe en typeert het organisatorische handelen als rommelig. Deze referent moet vaak reminders sturen, ontvangt materiaal te laat en signaleert dat de facturatie niet altijd soepel verloopt. Deze respondent beschrijft: “We hadden een vast contactpersoon, maar dat is veranderd en het algemene e-mailadres helpt niet om goed te kunnen afstemmen.” Hierover zijn inmiddels nieuwe afspraken gemaakt. Vier geïnterviewden kennen geen score toe omdat zij zelf geen zicht hebben op de administratieve afhandeling. Twee van hen hebben uitsluitend contact met de trainer, waarbij één van hen opmerkt: “Ik vraag me eigenlijk wel af of meer betrokkenheid vanuit The Lean Six Sigma organisatie niet wenselijker zou zijn.”

Relatiebeheer

Vorm en frequentie van het contact

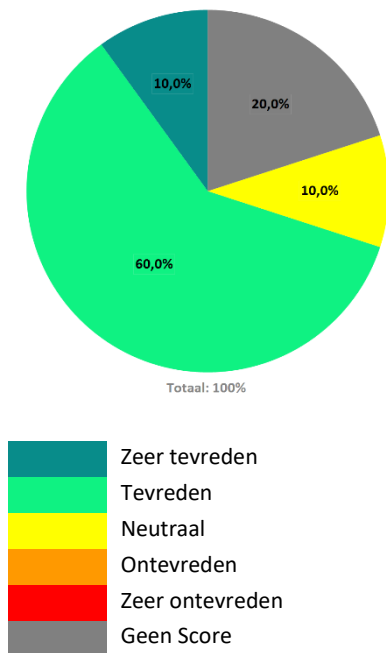
De geïnterviewden schetsen uiteenlopende vormen van contact buiten de trainingen om, variërend van intensieve samenwerking tot vrijwel geen contact. Een referent beschrijft de samenwerking als gegroeid: “Inmiddels hebben we een dusdanige relatie dat het contact organisch verloopt. Er is altijd een open dialoog.” Een respondent gaat in op de gezamenlijke evaluatie: “We hebben evaluatiegesprekken en zitten binnenkort weer bij elkaar om te praten over hoe ze ons van dienst kunnen zijn. Wat mij betreft werkt het heel prettig.”



Bijeenkomsten en nieuwsbrieven

Meerdere geïnterviewden ontvangen een nieuwsbrief of een uitnodiging voor een bijeenkomst en typeren zowel de frequentie als de inhoud daarvan als passend. Een referent stelt het aanbod aan bijeenkomsten op prijs: “Ik ontvang nieuwsbrieven en kan kosteloos deelnemen aan netwerkbijeenkomsten die ik erg waardeer. Goed georganiseerd en heel waardevol.” Een andere geïnterviewde beschrijft: “Ik ben onlangs uitgenodigd voor een netwerkmeeting en ik ontvang af en toe een nieuwsbrief met leuke verhalen.” Dezelfde respondent plaatst een kanttekening bij de kosten van een ander evenement: “Ik kreeg een uitnodiging voor de masterclass, maar dan moet je wel voor betalen. Een kaartje wordt ook elk jaar duurder.” Twee geïnterviewden kennen geen score toe. Zij ontvangen buiten de trainingen geen nieuwsbrieven of andere berichten en hebben hier naar eigen zeggen ook geen behoefte aan. Ze hebben aangegeven zelf de regie in het contact te nemen.

Prijs-kwaliteitverhouding



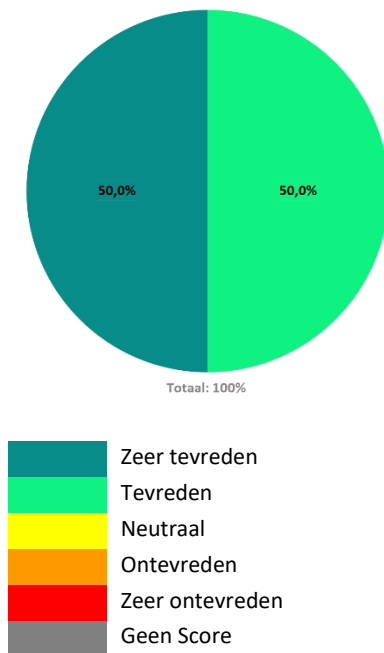
Verhouding tussen investering en opbrengst

De meeste geïnterviewden koppelen hun oordeel aan wat het traject de eigen organisatie oplevert. Een referent beschrijft: “De prijskwaliteitsverhouding vind ik de hoogste score waard. Uiteraard moeten wij het als organisatie zelf verder brengen en inbedden in onze organisatie, maar zo’n training verdient zich terug.” Een respondent gaat in op het rendement: “Het levert voor ons zoveel op dat wij de kosten vrij snel terugverdiend hebben. We hebben nu zoveel kleine verbeterprojecten lopen, waar we normaal jaren over zouden doen.” Een geïnterviewde weegt de kosten af tegen het interne resultaat: “Het is op zich een dure training en wij moeten op onze kosten letten, maar als ik kijk wat het ons intern oplevert dan denk ik dat het de prijs waard is.” Een referent noemt de schaalvoordelen van de incompanyvorm als reden voor een gunstige prijs per deelnemer. Twee andere respondenten geven aan dat de prijs in lijn ligt met de verwachtingen.

Aandachtspunten

Eén geïnterviewde kent een neutrale score toe en beschrijft: “Ik ben zeer tevreden over de kwaliteit, maar ik vind ze niet goedkoop.” Een andere referent plaatst een kanttekening bij de onderhandelingsruimte: “Uiteindelijk is het gelukt om de opleiding binnen ons budget te krijgen, maar het viel mij op dat dit bij hun concurrenten makkelijker lijkt te verlopen.” Twee respondenten kennen geen score toe. Eén van hen geeft aan dat de financiële afhandeling via een andere afdeling verloopt en heeft daar geen zicht op. De ander beschikt niet over vergelijkingsmateriaal en houdt zich door de langdurige samenwerking met de trainer weinig met de prijs bezig.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



Algemeen oordeel en aanbeveling

Alle tien geïnterviewden geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn. Een referent beschrijft de samenwerking in termen van partnerschap: “Na toch heel wat jaren worstelen heb ik nu echt het gevoel dat ik een partner heb gevonden die meedenkt.” Dezelfde respondent gaat in op de drijfveer van de opleider: “Ze zijn gedreven op de overdracht van kennis en gericht op de impact in de praktijk. Deze filosofie maakt ze echt uitzonderlijk.” Een geïnterviewde koppelt het oordeel aan het resultaat bij de deelnemers: “Over het afgenomen traject ben ik tevreden, ook omdat de deelnemers met elkaar tijdens de training oplossingen voor praktijkproblemen hebben gezocht en met die ideeën zijn we nu ook daadwerkelijk in de praktijk aan de slag.” Een referent stelt eenvoudig vast: “Ik ben zeer tevreden en ik kan me niet voorstellen dat anderen dat niet zijn. Ik zou ze zeker aanbevelen.”

Nuanceringen bij de waardering

Enkele respondenten plaatsen hun oordeel in een breder verband. Een geïnterviewde geeft aan: “Ik ben heel erg tevreden, maar mogelijk is deze hoge waardering vooral gestoeld op mijn ervaringen met de trainer.” Deze referent heeft naar eigen zeggen weinig contact met de organisatie zelf. Een andere respondent maakt een uitsplitsing: op de relatie, de netwerkbijeenkomsten en de samenwerking zou de hoogste score volgen, terwijl het specifieke pakket dat wordt afgenomen niet als samenwerking voelt en tot een lagere waardering leidt; gemiddeld komt deze geïnterviewde uit op een tevreden oordeel.

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, 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.

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