

Klanttevredenheidsonderzoek

European Institute of Public Administration

31-08-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van European Institute of Public Administration vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②				40%	
Accommodatie③					
Natraject④				70%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer				100%	
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier zicht op
- ③ Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten
- ④ Hier heeft niet iedereen een mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten, door European Institute of Public Administration (hierna te noemen EIPA) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Voorafgaand aan een maatwerktraject bij EIPA doorlopen opdrachtgevers doorgaans een zorgvuldig voortraject. Voorafgaand aan een maatwerktraject bij EIPA doorlopen opdrachtgevers doorgaans een zorgvuldig voortraject. Dit begint met een intakegesprek waarin de leervraag, doelgroep en gewenste uitkomsten in kaart worden gebracht. Vervolgens stelt EIPA een programma op maat samen, vaak in overleg met de opdrachtgever aangescherpt via een of meerdere feedbackrondes voordat de definitieve inhoud wordt vastgesteld. Opdrachtgevers ervaren dit voortraject als prettig en professioneel.

Zo licht een van de referenten toe: “We werden vanaf het eerste gesprek serieus genomen; het programma sloot precies aan op wat onze mensen nodig hadden.” Een HR-verantwoordelijke vult aan: “De afstemming verliep soepel en de trainers dachten goed mee over de praktijkgerichtheid van de casuïstiek.” Ook bij internationale organisaties valt de flexibiliteit op: “EIPA stelde precies de juiste vragen om te begrijpen wat wij wilden bereiken, en paste het traject daarop aan,” aldus een projectcoördinator. De keuze om voor EIPA te kiezen komt bij de meeste opdrachtgevers voort uit eerdere ervaringen. Veel organisaties hebben al eerder een traject of open cursus bij EIPA gevolgd en keren terug vanwege de bekende kwaliteit en werkwijze. Diezelfde beleidsmedewerker verwoordt dit als: “We wisten al wat we konden verwachten; dat maakte de keuze makkelijk.” Een kleiner deel van de opdrachtgevers komt binnen via mond-tot-mondreclame: aanbevelingen van collega’s bij andere instellingen of verhalen binnen professionele netwerken. De eerdergenoemde projectcoördinator licht toe: “Een collega bij een andere DG had lovend gesproken over hun samenwerking met EIPA, en dat gaf de doorslag om het zelf ook te proberen.”

Opleidingsprogramma

Op basis van de gesprekken in het voortraject stelt EIPA een opleidingsprogramma op dat nauw aansluit op de specifieke behoeften van de opdrachtgever. Leerdoelen, doelgroep en praktijksituaties uit de intake worden vertaald naar concrete modules, werkvormen en casuïstiek. Het resultaat is een programma dat inhoudelijk compleet is en direct herkenbaar aansluit op wat is besproken, terwijl er tot vlak voor aanvang nog ruimte blijft voor bijstelling, bijvoorbeeld wanneer de actualiteit daarom vraagt of de opdrachtgever een accent wil verleggen. Opdrachtgevers zijn hier doorgaans zeer tevreden over. Een referent: “Het programma voelde niet als een standaardpakket, maar als iets dat echt voor ons was gemaakt.” Een ander vult aan: “Toen we vlak voor de start nog een wijziging wilden doorvoeren, werd dat goed opgepakt.”

Uitvoering

Over de uitvoering van de maatwerktrajecten is de tevredenheid groot. Opdrachtgevers waarderen vooral dat het programma zoals afgesproken wordt uitgevoerd: de planning wordt aangehouden, praktische zaken zoals locatie, materialen en logistiek zijn goed geregeld, en eventuele wijzigingen tijdens de uitvoering worden snel en soepel opgepakt. Ook de communicatie rondom de uitvoering zoals bijvoorbeeld tijdige updates, duidelijke afspraken over voortgang, draagt bij aan een gevoel van grip en vertrouwen bij de opdrachtgever. Daarnaast worden de werkvormen door een aantal referenten expliciet genoemd. Zij waarderen vooral de afwisseling binnen het programma en de duidelijke link met de praktijk, waardoor de stof direct toepasbaar is op de eigen werksituatie. Uit het onderzoek van Cedeo blijkt dat de helft van de referenten zeer tevreden is over de uitvoering. Een van hen: “Alles verliep zoals vooraf besproken, zonder verrassingen.” Een ander licht toe: “De organisatie achter de schermen was strak geregeld, waardoor wij ons konden concentreren op de inhoud.” Een derde referent vat het samen als: “Het traject voelde van begin tot eind als één geheel, zonder haperingen onderweg, met een prettige afwisseling tussen theorie en praktijkoefeningen.”

Opleiders

De maatwerktrajecten van EIPA worden mede gedragen door de trainers die worden ingezet en op dit punt zijn referenten opvallend positief. Wat vooral naar voren komt, is dat de begeleiding niet aanvoelt als een cursus van de plank, maar als een traject dat is toegesneden op de specifieke situatie van de organisatie. Referenten benoemen bijvoorbeeld hoe trainers moeiteloos schakelen tussen theorie en de weerbarstige praktijk van alledag. Eén referent stelt het zo: “De trainer liet ons zelf tot inzichten komen in plaats van alleen kennis over te dragen, dat werkte veel beter.” Ook de flexibiliteit tijdens de sessies wordt gewaardeerd: wanneer een groep meer tijd nodig heeft bij een bepaald onderwerp, wordt daar ruimte voor gemaakt. Zoals een referent aangeeft: “Er lag een programma, maar als er ergens meer behoefte aan verdieping was, werd dat gewoon ingepast.” Verder wordt de toon van de begeleiding geroemd: laagdrempelig en zonder jargon, ook bij complexe onderwerpen. Een derde referent verwoordt dit treffend: “Niemand voelde zich dom als er iets niet meteen duidelijk was, dat zegt veel over hoe de trainer de groep benaderde.”

Trainingsmateriaal

Niet elke opdrachtgever heeft zicht op het cursusmateriaal dat binnen de maatwerktrajecten van EIPA wordt gebruikt. Bij degenen die dit wel hebben ingezien, is de waardering echter groot. Het materiaal wordt consequent omschreven als passend bij de doelgroep, inhoudelijk correct en actueel, wat volgens de referenten in een snel veranderend Europees en bestuurlijk landschap geen vanzelfsprekendheid is. Referenten benadrukken vooral dat het materiaal niet generiek aanvoelt, maar is toegesneden op de eigen organisatie en praktijk. Zoals een referent het verwoordt: "Je zag dat het materiaal voor ons was samengesteld, niet een standaardpakket dat overal wordt gebruikt." Ook de actualiteit van de inhoud wordt gewaardeerd, zeker bij onderwerpen die voortdurend in ontwikkeling zijn. Een andere referent geeft aan: "De voorbeelden en casussen waren actueel, dat maakte het meteen relevant voor wat wij op dat moment tegenkwamen."

Accommodatie

Dit blijft bij maatwerktrajecten buiten beschouwing.

Natraject

Over het natraject van de maatwerktrajecten kunnen drie referenten geen uitspraak doen, meestal omdat het traject nog loopt of een doorlopend karakter heeft. Bij de referenten die hier wel zicht op hebben, is het beeld positief. Zij noemen onder meer de evaluaties die onder deelnemers worden afgenomen, waarmee zicht wordt gehouden op hoe het geleerde in de praktijk landt. Een referent vertelt: "Na afloop kregen we een duidelijk overzicht van de evaluaties, zodat we precies wisten wat had gewerkt en wat niet." Daarnaast wordt gewezen op de gesprekken die worden gevoerd om de behaalde resultaten te bespreken en, waar nodig, het vervolg af te stemmen. Zoals een andere referent aangeeft: "Er werd echt de tijd genomen om samen terug te kijken op het traject, dat voelde niet als een verplicht nummertje." Ook het contact met EIPA zelf wordt in dit kader gewaardeerd: laagdrempelig en makkelijk te bereiken wanneer daar behoefte aan is. Een derde referent verwoordt dit als volgt: "Je hoefde geen ingewikkelde weg te bewandelen om iemand van EIPA te spreken te krijgen, dat maakte het contact prettig." Al met al ontstaat het beeld van een natraject dat, waar zichtbaar, als zorgvuldig en toegankelijk wordt ervaren.

Organisatie en Administratie

Als het gaat om de organisatie en administratie rond de maatwerktrajecten, is er onder de referenten geen kritisch geluid te horen. Opvallend is vooral hoe weinig zij zelf hoefden te regelen: EIPA neemt veel praktische zaken uit handen, waardoor de aandacht van de opdrachtgever kon blijven liggen bij de inhoud van het traject in plaats van bij logistieke details. Referenten noemen daarbij vooral de duidelijke afspraken die vooraf werden gemaakt over planning en verwachtingen, en het feit dat daar gedurende het traject niet meer op teruggekomen hoefde te worden. Eén referent verwoordt dit als volgt: "We hoefden ons nergens zorgen over te maken, dat werd allemaal voor ons geregeld." Ook de toon van de communicatie wordt gewaardeerd: informeel waar het kan, zakelijk waar het moet. Een andere referent zegt hierover: "Het contact voelde persoonlijk, niet alsof je met een grote, logge organisatie te maken had." Deze ontzorgende, persoonlijke aanpak zorgt ervoor dat referenten terugkijken op een traject dat organisatorisch soepel en zonder wrijving verliep.

Relatiebeheer

Op het gebied van relatiebeheer zijn alle referenten positief. Wat hierbij vooral opvalt, is dat het contact met EIPA niet stopt zodra een traject is afgerond. Referenten geven aan dat er ook tussen trajecten door regelmatig contact is, waardoor de relatie een doorlopend karakter heeft in plaats van alleen projectmatig te zijn. Een aantal referenten noemt daarbij dat zij af en toe worden gewezen op opleidingen of programma's die interessant kunnen zijn voor hun organisatie. Zo vertelt een referent: "Ze denken echt met je mee, ook als er even geen traject loopt, en wijzen je dan op iets dat bij ons past." Belangrijk hierbij is dat dit contact nooit als opdringerig wordt ervaren. Zoals een andere referent het verwoordt: "Het voelt niet als verkopen, meer als oprechte interesse in hoe het bij ons gaat." De toon van het contact wordt daarbij omschreven als zowel zakelijk als warm. Een derde referent sluit af met: "De relatie is professioneel van aard, met oprechte aandacht voor de voortgang van onze organisatie." Deze combinatie van betrokkenheid en professionaliteit typeert het relatiebeheer van EIPA, aldus de referenten die deel hebben genomen aan dit onderzoek.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding lopen de meningen iets uiteen, al is de toon overwegend positief. Twee referenten nemen hierin een neutrale positie in, zij vinden dat kennis vergaren niet zo duur zou moeten zijn. De overige referenten zijn tevreden. Vrijwel iedereen erkent dat de trajecten niet goedkoop zijn, maar dat hier ook daadwerkelijk iets tegenover staat. Referenten benadrukken dat de investering zich vertaalt in kennis die direct toepasbaar is in de dagelijkse werkpraktijk. Zo geeft een referent aan: "Het is een stevige investering, maar je merkt dat deelnemers er echt iets aan hebben in hun werk." Ook het niveau waarop kennis wordt overgedragen, wordt als rechtvaardiging genoemd voor de kosten. Een andere referent zegt hierover: "Je betaalt voor kwaliteit en verdieping, en dat komt ook terug in wat deelnemers ermee kunnen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De tien referenten die aan dit onderzoek hebben deelgenomen, kijken met een goed gevoel terug op hun traject bij EIPA. Wat door de verschillende onderdelen heen naar voren komt, is een organisatie die haar zaken op orde heeft: van de eerste afstemming tot de daadwerkelijke uitvoering sluit alles logisch op elkaar aan, en referenten voelen zich hierin serieus genomen en goed begeleid. Met name de inzet en kwaliteit van de trainers, de mate waarin het programma is toegesneden op de eigen situatie, en het gemak waarmee praktische en administratieve zaken werden geregeld, springen eruit als sterke punten. Ook de relatie met EIPA blijkt voor veel opdrachtgevers verder te reiken dan één enkel traject, wat bijdraagt aan een gevoel van continuïteit en vertrouwen. Enige nuance is er rondom de prijs: niet iedereen is hier onverdeeld enthousiast over, al weegt voor de meesten de geboden kwaliteit ruimschoots op tegen de kosten. Al met al overheerst een beeld van een betrouwbare, deskundige partner waarmee opdrachtgevers graag opnieuw zouden samenwerken.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal			20%	80%	
Accommodatie				60%	
Natraject			10%	90%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer②			20%	60%	
Prijs-kwaliteitverhouding③			10%	50%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier mening over
- ③ Niet iedereen kan hier iets over zeggen

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal open inschrijvingen aangeboden door European Institute of Public Administration (hierna te noemen EIPA) hebben tien referenten meegewerkt. De meesten kwamen bij EIPA terecht via hun eigen organisatie: collega's die eerder een training volgden, HR-afdelingen die EIPA structureel als opleidingspartner gebruiken, of de nieuwsbrief en cursuscatalogus van het instituut zelf. Een enkele referent werd persoonlijk geattendeerd door een leidinggevende. De aanmelding via het online registratieformulier verliep bij iedereen soepel en snel, en de bevestiging kwam doorgaans binnen enkele dagen. Alle referenten zijn werkzaam bij of voor de Europese Unie, verspreid over verschillende instellingen, agentschappen en directoraten-generaal. Over het voortraject als geheel is men unaniem positief. Zo geeft een referent aan: "De communicatie vooraf was helder; ik wist precies wat ik kon verwachten qua programma en logistiek." Een andere referent vult aan: "Het inschrijfproces was laagdrempelig, binnen een paar minuten geregeld." Ook de toegankelijkheid van informatie wordt geprezen: "Alle praktische details, van locatie tot cursusmateriaal, stonden overzichtelijk op de website."

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma als zodanig zijn de referenten tevreden. Voorafgaand aan de training ontvingen zij een gedetailleerd programma met tijden, onderdelen en namen van sprekers, zodat helder was hoe de dag of dagen zouden verlopen. Deze heldere planning gaf referenten de mogelijkheid hun eigen agenda goed af te stemmen en zich waar nodig voor te bereiden. Ook praktische zaken zoals pauzes, netwerkmomenten en het tijdschema werden ruim van tevoren gecommuniceerd, wat als prettig werd ervaren. Meerdere referenten geven aan dat deze structuur bijdroeg aan een gevoel van overzicht en rust voorafgaand aan deelname. Een referent stelt: "Ik kreeg tijdig een volledig programma toegestuurd, inclusief tijden per onderdeel, waardoor ik precies wist waar ik aan toe was." Een andere referent vult aan: "De planning werd duidelijk gecommuniceerd en er was geen onduidelijkheid over hoe het programma eruit zou zien." Deze zorgvuldige en tijdige informatievoorziening rondom het programma wordt door alle referenten als positief punt genoemd.

Uitvoering

Over de uitvoering van de trainingen zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden. De programma's verliepen vlot en volgens planning: sessies begonnen en eindigden op tijd, en de afwisseling tussen plenaire lezingen, Q&A-momenten, case studies en interactieve oefeningen zorgde voor een dynamisch verloop zonder lange, vermoeiende blokken. Ook de praktische organisatie rondom koffiepauzes, netwerklunches en, bij meerdaagse trainingen, een gezamenlijk diner, werd als verzorgd en prettig ervaren. Referenten die kozen voor de hybride variant geven aan dat de livestream techniek goed functioneerde en dat online deelnemers volwaardig konden meedoen aan de interactieve onderdelen. De roundtable discussies en groepsoefeningen, waarbij deelnemers actief met elkaar in gesprek gingen, worden meermaals genoemd als sterk punt van de uitvoering. Een referent zegt hierover: "Het tempo zat er goed in, er was nooit een moment van stilstand of verveling." Een andere referent prijst de logistiek: "Alles liep gesmeerd, van de pauzes tot de interactieve sessies, je merkte dat dit goed georganiseerd was." Een derde referent voegt toe: "De combinatie van plenaire uitleg en de groepsoefening aan het einde maakte het heel praktisch en leerzaam."

Opleiders

Ook de trainers en docenten worden positief beoordeeld: 80% van de referenten is tevreden, de overige 20% zelfs zeer tevreden. Wat opvalt, is dat de sprekers stuk voor stuk uit de praktijk komen: EU-ambtenaren, gerenommeerde academici en professionals die dagelijks met de materie werken, zoals juristen gespecialiseerd in EU-ambtenarenrecht of experts betrokken bij de handhaving van de AI Act. Deze combinatie van theoretische kennis en praktijkervaring wordt door referenten gewaardeerd, evenals de bereidheid van docenten om uitgebreid in te gaan op vragen tijdens de Q&A-sessies. Ook de didactische vaardigheden, het vermogen om complexe regelgeving toegankelijk te maken, worden meermaals genoemd. Een referent verwoordt dit als volgt: "De sprekers wisten precies waar ze het over hadden en konden ingewikkelde materie helder overbrengen." Een andere referent, die tot de zeer tevreden groep behoort, zegt: "Deze docent had niet alleen kennis, maar ook echt passie voor het onderwerp, dat maakte het meeslepend." Een derde referent voegt toe: "Fijn dat de trainers ook na de sessies bereikbaar bleven voor verdiepende vragen." Deze combinatie van expertise, toegankelijkheid en betrokkenheid verklaart de hoge waardering voor de docenten.

Trainingsmateriaal

Over het cursusmateriaal zijn de meningen iets meer verdeeld, al blijft de meerderheid tevreden. Referenten waarderen dat de presentatieslides en aanvullend materiaal na afloop beschikbaar blijven, bij sommige trainingen zelfs tot zes maanden na de cursus, zodat de stof later nog eens rustig kan worden nagelezen. Ook de directe koppeling met actuele wetgeving, zoals de AI Act, wordt als waardevol ervaren. Twee referenten oordelen echter neutraal: zij geven aan dat het materiaal weliswaar inhoudelijk correct was, maar weinig verrassends bevatte ten opzichte van wat elders al beschikbaar is, en dat de slides op onderdelen wat compact of zwaar aanvoelden om als naslagwerk te gebruiken. De overige referenten zijn overwegend positief. Een referent zegt: "Fijn dat ik de slides ook maanden later nog kon terugvinden, dat maakte het echt bruikbaar als naslagwerk." Een andere referent voegt toe: "Het materiaal sloot goed aan bij wat er tijdens de sessies werd behandeld, niets voelde overbodig." Over het geheel genomen wordt het cursusmateriaal als functioneel en ondersteunend ervaren.

Accommodatie

Over de accommodatie kunnen niet alle referenten een oordeel geven, aangezien een deel van hen via de hybride optie online deelnam en dus geen gebruik maakte van de fysieke locatie. Van de referenten die wel fysiek aanwezig waren, in Maastricht of Brussel, is men tevreden. De trainingen in Maastricht vonden plaats op de vestiging van EIPA zelf, op loopafstand van diverse hotels waarmee EIPA een samenwerking heeft, zoals Derlon, Townhouse en Mabi, wat door referenten als praktisch werd ervaren. Ook de faciliteiten ter plekke, ruime cursusruimtes en goede catering tijdens pauzes en lunches, werden gewaardeerd. Een referent zegt hierover: "Het hotel was letterlijk om de hoek, dat maakte het reizen een stuk minder belastend." Een andere referent voegt toe: "De ruimte was comfortabel en goed uitgerust, precies wat je nodig hebt om een hele dag geconcentreerd te blijven."

Natraject

Wat het natraject betreft, is de tevredenheid eveneens groot. Na afloop ontvangen alle deelnemers een certificate of attendance, waarmee hun deelname formeel wordt vastgelegd en dat referenten kunnen gebruiken voor hun persoonlijke ontwikkelingsdossier binnen hun organisatie. Daarnaast blijft, afhankelijk van de training, het cursusmateriaal nog geruime tijd na afloop toegankelijk, wat door referenten als prettige nazorg wordt ervaren: de opgedane kennis kan zo op een later moment nog eens worden geraadpleegd. Ook het feit dat men via het netwerk van sprekers en medecursisten contacten heeft opgedaan, wordt door sommigen als waardevol vervolg op de training genoemd. Eén referent staat hier neutraal tegenover en merkt op dat er in de kern weinig sprake is van een actief natraject: buiten het certificaat en de slides volgt er geen verdere opvolging vanuit EIPA. De overige referenten zijn positief gestemd. Een referent zegt: "Het certificaat is een mooie afronding, iets tastbaars om mee terug te nemen naar mijn organisatie." Een andere referent voegt toe: "Fijn dat ik de slides nog kon terugvinden toen ik de stof later nog eens nodig had."

Organisatie en Administratie

Op het gebied van organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden. De registratie via het online formulier verliep vlot en overzichtelijk, en bevestigingen werden stevastig tijdig verstuurd. Ook de facturatie en betalingsafhandeling verliepen zonder haperingen, wat door enkele referenten als een teken van professionaliteit wordt beschouwd. Praktische zaken, zoals het tijdig ontvangen van inloggegevens voor het cursusportaal en heldere instructies rondom locatie of hybride deelname, droegen bij aan een soepel verloop van het gehele traject. Daarnaast wordt de bereikbaarheid van de programma-organisatoren gewaardeerd: vragen vooraf werden snel en adequaat beantwoord, wat bijdroeg aan een gevoel van vertrouwen in de organisatie als geheel. Een referent zegt hierover: "Alles was tot in de puntjes geregeld, van bevestiging tot facturatie." Een andere referent vult aan: "Ik kreeg snel antwoord op mijn vragen, de organisatie dacht echt met je mee." Een derde referent besluit: "Je merkte dat dit een instituut is met veel ervaring in het organiseren van dit soort trainingen." Deze consistente en professionele aanpak verklaart de unanieme tevredenheid op dit vlak.

Relatiebeheer

Op het gebied van relatiebeheer is het beeld iets minder uitgesproken dan bij andere onderdelen. Twee referenten stellen zich neutraal op: zij geven aan weinig zicht te hebben op relatiebeheer als zodanig, omdat hun contact met EIPA zich vooral beperkte tot de training zelf en zij geen actieve, persoonlijke relatie onderhouden met een vaste contactpersoon binnen de organisatie. De overige referenten zijn wel tevreden. Zij ervaren EIPA als een organisatie die, ondanks de omvang en het brede aanbod, toch oog houdt voor de individuele deelnemer, bijvoorbeeld door persoonlijke follow-up bij vragen of het informeren over aansluitende trainingen die relevant kunnen zijn voor hun werkveld. Ook het feit dat men bij eventuele nieuwe inschrijvingen als bekende gesprekspartner wordt behandeld, wordt door enkelen positief genoemd. Een referent zegt: "Ik voel me geen nummer, er wordt best wel met je meegedacht." Een andere referent vult aan: "Bij een volgende training werd ik al herkend, dat gaf een prettig gevoel van continuïteit."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding kunnen niet alle referenten een oordeel geven. Vier referenten geven aan geen zicht te hebben op de daadwerkelijke kosten van de training, omdat inschrijving en facturatie via hun organisatie liepen en zij zelf niet betrokken waren bij het budget of de financiële afhandeling. Zij onthouden zich dan ook van een oordeel op dit punt. De overige referenten zijn wel tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij wijzen erop dat de kosten in verhouding staan tot de kwaliteit van de sprekers, de inhoud en de organisatie, zeker gezien de aanwezige kortingen voor EU-ambtenaren en medewerkers uit EIPA's aangesloten lidstaten, plus de mogelijkheid van een early-bird korting of loyaliteitscoupon voor een volgende training. Een referent zegt hierover: "Voor wat je ervoor terugkrijgt aan kennis en netwerk, vind ik het een redelijke prijs." Een andere referent vult aan: "Met de kortingsregeling voor EU-medewerkers is de investering zeker de moeite waard." Over het geheel genomen wordt de prijs-kwaliteitverhouding, waar men er zicht op heeft, als goed beoordeeld.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over de gehele linie genomen beoordelen de tien referenten hun ervaring met EIPA als positief tot zeer positief. Het voortraject, het opleidingsprogramma, de uitvoering en de inzet van de docenten worden stuk voor stuk hoog gewaardeerd, evenals de organisatorische en administratieve afhandeling rondom de trainingen. Ook het natraject, met het certificaat als tastbare afronding, draagt bij aan een compleet en professioneel geheel. Deze consistente lijn van tevredenheid wijst op een organisatie die haar processen goed op orde heeft en waarin deelnemers zich gedurende het hele traject serieus genomen voelen. Toch zijn er ook enkele aandachtspunten te noemen. Zo wordt het cursusmateriaal door een deel van de referenten als weinig verrassend en soms te compact ervaren om goed als naslagwerk te dienen. Ook het relatiebeheer komt bij een aantal referenten minder concreet in beeld, wat suggereert dat een meer persoonlijke, structurele opvolging na afloop van een training winst zou kunnen opleveren. Tot slot blijkt niet voor iedereen inzichtelijk hoe de kosten van een training zich verhouden tot de geboden kwaliteit, wat wijst op ruimte voor meer transparantie richting individuele deelnemers. Desondanks overheerst een positief totaalbeeld van de samenwerking met EIPA.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met European Institute of Public Administration op 31-08-2026.

Algemeen

Het European Institute of Public Administration (hierna: EIPA) is in 1981 opgericht naar aanleiding van de eerste Europese Raad in Maastricht en biedt hoogwaardige diensten gericht op het vergroten van kennis en vaardigheden van ambtenaren die zich bezighouden met EU-vraagstukken. Met vestigingen in Maastricht en Luxemburg profileert de organisatie zich als kenniscentrum waar experts en professionals uit heel Europa samenkomen. EIPA zet zich in om de kennis van ambtenaren van nationale, regionale en lokale overheden, de Europese Commissie en andere EU-instellingen te vergroten door het ontwikkelen en organiseren van cursussen en evenementen, het uitbrengen van publicaties en het uitvoeren van onderzoek. Kenmerkend voor het aanbod is de combinatie van een hoog wetenschappelijk niveau met een sterke focus op de dagelijkse praktijk, met aandachtsgebieden als artificial intelligence, management of public funding, EU governance and policy-making, effective public administration, global EU en EU law and policies. Het gesprek voor dit bezoekverslag vond plaats met mevrouw Diemel en mevrouw Hartmann op het kantoor van EIPA in Maastricht.

Kwaliteit

Leren en ontwikkelen staan bij EIPA centraal, met een sterke focus op de praktische toepassing van hoogwaardige theorie. De organisatie hanteert een hands-on aanpak die deelnemers helpt opgedane kennis direct in de praktijk te brengen, en werkt daarom waar mogelijk met kleine groepen, interactieve workshops, casestudy's en simulaties. In de cursussen ligt veel nadruk op uitwisseling, zowel binnen als buiten het programma: deelnemers leren volop van best practices van collega's uit diverse landen en sectoren en krijgen ruim de gelegenheid voor informele discussie. Een cursus levert zo niet alleen kennis op, maar ook de mogelijkheid om een sterk Europees netwerk op te bouwen. Vragen van deelnemers en feedback van opdrachtgevers vormen een belangrijke bron voor verbetering en voor de ontwikkeling van nieuwe cursussen. Een team van wetenschappers zorgt ervoor dat de theoretische kennis up-to-date en relevant blijft, terwijl bij elke cursus of elk seminar praktijkdeskundigen worden uitgenodigd, zoals sprekers van de Europese Commissie, om de brug te slaan tussen theorie en beroepspraktijk. Interne projectleiders houden toezicht op de programma's en zorgen ervoor dat de bijdragen van verschillende sprekers en trainers elkaar aanvullen in plaats van overlappen.

Continuïteit

Door snel in te spelen op Europese en mondiale ontwikkelingen blijft het productportfolio van EIPA relevant en aantrekkelijk. Dit vertaalt zich in een hoge waardering van zowel internationale als nationale respondenten in het Cedeo-onderzoek, dat in het bijzonder betrekking heeft op maatwerktrajecten, en bevestigt daarmee de kwaliteit van het aanbod. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de aandacht voor kwaliteit en de tijdens het bezoek verstrekte informatie acht Cedeo de continuïteit van EIPA voor de komende periode voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Initiatieven voor nieuwe producten komen uit diverse bronnen, waaronder het bestuur van EIPA met vertegenwoordigers van de deelnemende EU-landen, het management en de wetenschappelijke staf. Ook de resultaten van research- en consultancyopdrachten leiden regelmatig tot nieuwe seminars of cursussen. Zo zijn er inmiddels nieuwe, deels blended-learning, programma's. Toch blijft het sociale aspect van fysieke bijeenkomsten, met uitgebreide netwerkmogelijkheden, zeer gewaardeerd door de cursisten. Groepsbijeenkomsten blijven dan ook, waar mogelijk, het belangrijkste onderdeel van de programma's.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo