

## Klanttevredenheidsonderzoek

evofenedex B.V.

11-09-2026



# INHOUDSOPGAVE

## Inhoud

|                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PROFIEL VAN EVOFENEDEX B.V.</b>                          | <b>2</b>  |
| <b>SAMENVATTING</b>                                         | <b>3</b>  |
| STERKE PUNTEN - CEDEO OPEN OPLEIDINGEN                      | 4         |
| AANDACHTSPUNTEN - CEDEO OPEN OPLEIDINGEN                    | 5         |
| <b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK – CEDEO OPEN OPLEIDINGEN</b> | <b>6</b>  |
| SCORES                                                      | 6         |
| <b>TOELICHTING OP SCORES</b>                                | <b>7</b>  |
| VOORTRAJECT                                                 | 7         |
| OPLEIDINGSPROGRAMMA                                         | 8         |
| UITVOERING                                                  | 9         |
| OPLEIDERS                                                   | 10        |
| TRAININGSMATERIAAL                                          | 11        |
| ACCOMMODATIE                                                | 12        |
| NATRAJECT                                                   | 13        |
| ORGANISATIE EN ADMINISTRATIE                                | 15        |
| RELATIEBEHEER                                               | 16        |
| PRIJS-KWALITEITVERHOUDING                                   | 17        |
| TEVREDENHEID OPLEIDING / SAMENWERKING TOTAAL                | 18        |
| <b>TRENDS BEDRIJFSOPLEIDINGEN</b>                           | <b>20</b> |
| <b>CEDEO-ERKENNING</b>                                      | <b>21</b> |
| ACHTERGROND                                                 | 21        |
| CRITERIA                                                    | 21        |
| METHODE                                                     | 21        |
| PROCEDURE                                                   | 22        |
| <b>CONCLUSIE VAN CEDEO</b>                                  | <b>23</b> |

## Profiel van evofenedex B.V.



evofenedex is een ondernemersvereniging en kennisorganisatie voor bedrijven die actief zijn in internationale handel en logistiek. De organisatie ondersteunt haar leden met kennis, advies, netwerken en belangenbehartiging, zodat zij efficiënter, veiliger en duurzamer kunnen

ondernemen in een sterk veranderende wereld. evofenedex richt zich op thema's zoals export, import, supply chains, digitalisering en logistiek beleid. Met ruim 10.000 leden variërend van mkb tot multinationals helpt de vereniging bedrijven bij het oplossen van praktische vraagstukken én het beïnvloeden van wet- en regelgeving. Door kennisdeling, opleidingen, communities en lobbyactiviteiten verbindt evofenedex ondernemers en versterkt het de positie van internationaal opererende bedrijven in Nederland en Europa.

## Samenvatting

Op basis van de positieve resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek wordt de Cedeo-erkenning voor open opleidingen aan evofenedex verleend.

Respondenten zijn overwegend tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van evofenedex. De informatie vooraf, organisatie en administratie worden als duidelijk, tijdig en zorgvuldig ervaren. Vooral de deskundigheid en praktijkervaring van de opleiders, de professionele uitvoering en de vertaling van theorie naar de praktijk worden gewaardeerd. Ook de interactie, persoonlijke aandacht, prettige sfeer en de voorbereiding op het examen dragen bij aan de positieve beoordeling. De opleidingen leveren nieuwe kennis, inzichten en veelal een diploma of certificaat op. Veel referenten zouden evofenedex aanbevelen.

De hoeveelheid en complexiteit van de theorie vormen een terugkerend aandachtspunt. Enkele respondenten wensen meer spreiding van de stof, extra les- en oefentijd, meer praktische invuloefeningen en minder juridische inhoud. Verder benoemen respondenten incidenteel gedateerde bronnen, het ontbreken van lunch, betaald parkeren, bereikbaarheid en onduidelijkheid over de examenlocatie. Ook ontbreekt soms inhoudelijke terugkoppeling op het examen.

De ervaringen met de verwachtingen vooraf verschillen: een respondent verwachtte een zwaardere opleiding, terwijl een ander juist schrok van de omvang.

Over relatiebeheer en prijs-kwaliteitverhouding kan een aanzienlijk deel van de respondenten niet oordelen; de overige beoordelingen zijn overwegend positief, al vinden enkelen de prijs hoog.

## Sterke punten - Cedeo Open opleidingen

### **Praktijkgerichte uitvoering:**

De theorie wordt duidelijk vertaald naar de praktijk, met ruimte voor vragen en praktisch oefenen.

“

*“De uitvoering vond ik perfect. We kregen 's middags goede uitleg over de theorie en er was genoeg tijd om praktisch te oefenen. Als je het niet goed doet, zitten ze erbovenop.”*

### **Deskundige en ervaren opleider:**

De opleiders beschikken over veel vakkennis en praktijkervaring en geven heldere uitleg.

“

*“De docent vond ik perfect. Hij was zeer deskundig en had veel ervaring. Hij kon de theorie goed vertalen naar de praktijk.”*

### **Compleet en goed aansluitend trainingsmateriaal:**

Het gevarieerde trainingsmateriaal is volledig en sluit goed aan bij de opleiding.

“

*“Bij de opleiding hadden we een eigen boek van evofenedex waarin alles stond. De docent gaf ons ook veel geprint materiaal met updates vanuit zijn eigen praktijk. Dat vond ik erg interessant.”*

### **Goede voorbereiding op het examen:**

Deelnemers worden met oefeningen en begeleiding goed voorbereid op het afsluitende examen.

“

*“De voorbereiding op het examen was goed. We hebben oefenexamens gedaan.”*

### **Duidelijke en zorgvuldige organisatie:**

De communicatie en administratie zijn duidelijk en wijzigingen worden tijdig doorgegeven.

“

*“Het is prima voor elkaar. Ik krijg de bevestiging op tijd. Als een training niet doorgaat, krijg ik daar tijdig bericht over en geven ze een andere datum door.”*

## Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen

### **Stof beter spreiden:**

Verdeel de omvangrijke hoeveelheid lesstof over meer tijd en bied meer ruimte om voor het examen te oefenen.

“

*“Het is een training van zes dagen en er is veel stof. Wat mij betreft mogen ze er meer lesdagen van maken. Je moet veel zelf lezen en doen. Ik zou wel een dag langer willen, zodat je de stof meer kunt spreiden en meer voor het examen kunt oefenen.”*

### **Betere terugkoppeling op het examen:**

Geef deelnemers inhoudelijke uitleg over wat zij bij het examen goed en fout hebben gedaan.

“

*“Ik heb geen terugkoppeling op het examen gekregen over wat ik goed en fout had gedaan. Daarover heb ik evofenedex gemaild, maar ik heb geen uitleg en geen goed antwoord gekregen.”*

### **Prijs-kwaliteitverhouding verbeteren:**

Enkele respondenten vinden de prijs hoog, waarbij één respondent hiervoor een neutrale score geeft.

“

*“Ik vind de prijs aan de hoge kant in verhouding tot wat ik heb gekregen.”*

## Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Hiervan zijn 3 opdrachtgevers die Cedeo Open opleidingen hebben ingekocht van evofenedex B.V. en 8 deelnemers. In de onderstaande scoretabel staan de percentages bij de verschillende rubrieken op een schaal van 1-5 van 'Zeer ontevreden' tot 'Zeer tevreden' of bij 'Geen score'.

### Scores

|                                              | Ze<br>er<br>on<br>te<br>v<br>re<br>de<br>n | On<br>te<br>v<br>re<br>de<br>n | N<br>ie<br>t<br>t<br>e<br>v<br>re<br>de<br>n<br>/<br>n<br>ie<br>t<br>on<br>te<br>v<br>re<br>de<br>n | T<br>e<br>v<br>re<br>de<br>n | Z<br>e<br>er<br>t<br>e<br>v<br>re<br>de<br>n | G<br>e<br>e<br>n<br>s<br>c<br>o<br>r<br>e |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Score                                        | 1                                          | 2                              | 3                                                                                                   | 4                            | 5                                            |                                           |
| Voortraject                                  |                                            |                                |                                                                                                     | 80%                          | 20%                                          |                                           |
| Opleidingsprogramma <sup>①</sup>             |                                            |                                |                                                                                                     | 60%                          | 30%                                          | 10%                                       |
| Uitvoering                                   |                                            |                                |                                                                                                     | 90%                          | 10%                                          |                                           |
| Opleiders                                    |                                            |                                |                                                                                                     | 50%                          | 50%                                          |                                           |
| Trainingsmateriaal <sup>②</sup>              |                                            |                                |                                                                                                     | 60%                          | 30%                                          | 10%                                       |
| Accommodatie                                 |                                            |                                |                                                                                                     | 40%                          | 60%                                          |                                           |
| Natraject                                    |                                            |                                |                                                                                                     | 70%                          | 30%                                          |                                           |
| Organisatie en Administratie                 |                                            |                                |                                                                                                     | 80%                          | 20%                                          |                                           |
| Relatiebeheer <sup>③</sup>                   |                                            |                                |                                                                                                     | 50%                          | 10%                                          | 40%                                       |
| Prijs-kwaliteitverhouding <sup>④</sup>       |                                            |                                | 10%                                                                                                 | 30%                          | 10%                                          | 50%                                       |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal |                                            |                                |                                                                                                     | 60%                          | 40%                                          |                                           |

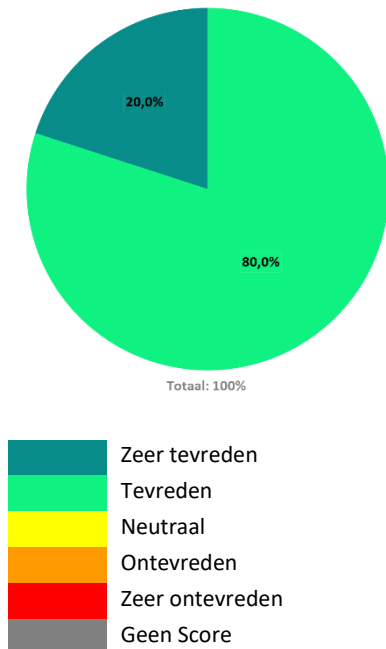
① Een referent had vooraf niet gekeken naar het opleidingsprogramma.

② Een referent heeft geen mening gegeven over het trainingsmateriaal.

③ Vier referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer.

④ Vijf referenten hebben geen zicht op de prijs.

## Toelichting op scores



### Voortraject

#### Bij evofenedex via werkgever, HR en netwerk

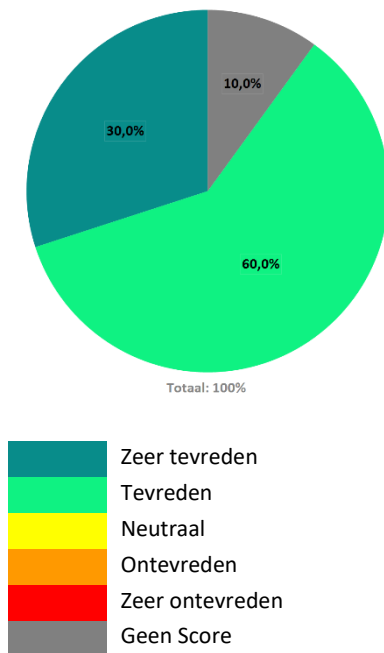
Respondenten komen via verschillende kanalen bij de open opleidingen van evofenedex terecht. Zij noemen onder meer hun werkgever, HR, collega's, de website en informatie van de Academy. De volgende uitspraken laten dit zien: "Via de interim-manager kreeg ik deze opleiding aangeboden. Ons bedrijf is overgenomen en we hebben de certificering nodig voor douanewerk", "Ik heb me aangemeld voor het netwerk van exportmanagers. De laatste twee jaar ontvang ik informatie van de Academy" en "Ik ben via HR bij de training terechtgekomen" en "Andere collega's hebben eerder een opleiding bij evofenedex gevolgd."

#### Inschrijving

Referenten benoemen: "Ik kijk regelmatig op de website van evofenedex voor informatie over de betreffende training. De inschrijving is via het secretariaat verlopen" en "Ik heb me via de website aangemeld."

#### Informatie vooraf

Referenten zijn tevreden over de informatievoorziening en de voorbereiding voorafgaand aan de opleiding. Zij ontvangen informatie over de lesstof, de indeling van de lessen, de verwachtingen en aanvullende informatie: "We kregen een inleiding op de lesstof en informatie over de indeling van de lessen", "Ik heb vooraf een e-mail van evofenedex gekregen met informatie over de opleiding. Die heb ik eerlijk gezegd vanwege de drukte niet gelezen" en "Ik heb vooraf een e-mail gekregen waarin stond wat er van mij werd verwacht. Ook heb ik links ontvangen met extra informatie." Een ander benoemt: "Alles was vooraf goed geregeld. De planning was keurig."



## Opleidingsprogramma

### Duidelijke informatie

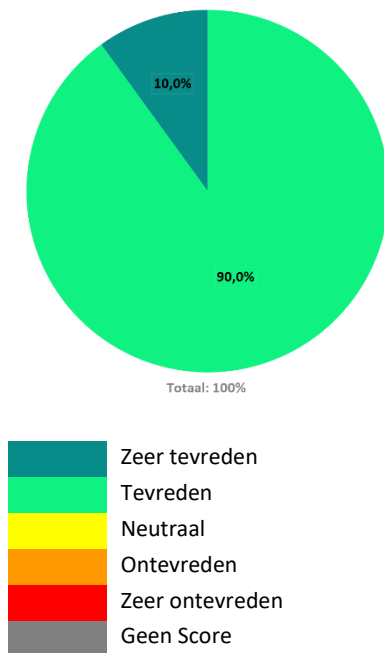
Respondenten zijn tevreden over de informatie die zij voorafgaand aan de opleiding ontvangen. De informatie over onder meer de locatie, de inhoud en de agenda is duidelijk: "De informatie gaf een goed beeld van de opleiding", "Ik heb vooraf goede informatie gekregen, bijvoorbeeld over het lokaal." Anderen benoemen: "Van tevoren ontving ik via Outlook de agenda en de uitnodiging. Ook werd aangegeven welke gespecialiseerde sprekers aanwezig zouden zijn" en "De informatie vooraf was prima. Ik kreeg een duidelijke bevestiging."

### Verwachtingen

Over de verwachtingen vooraf geven twee respondenten heel verschillende antwoorden. De een geeft aan: "Bij de start kregen we een goede uitleg en werd duidelijk wat de verwachtingen waren. Ik dacht vooraf dat de opleiding veel zwaarder zou zijn." Een ander benoemt juist: "Ik schrok wel van de omvang van de opleiding. Het was meer dan ik had gedacht."

### Intake

Dit wordt benoemd over de intake: "Ik heb vooraf geen intake gehad, maar dat was voor mij prima. Op de website stond veel informatie."



## Uitvoering

### Theorie gekoppeld aan de praktijk

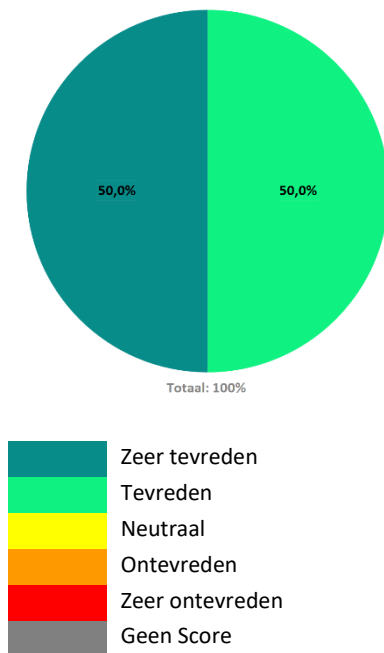
Respondenten zijn tevreden over de uitvoering, de uitleg en de combinatie van theorie en praktijk. Zij waarderen ook de ruimte voor vragen, interactie en praktisch oefenen. Ter illustratie: “Voor de uitvoering geef ik een dikke vijf van ‘zeer tevreden’”. De theorie werd daarna goed vertaald naar de praktijk”, “Ik vond de uitvoering prima en de inhoud was oké. Er was ruimte om vragen te stellen” en “De uitvoering was goed. Als je met de materie werkt, is het vrij eenvoudig en kun je die spiegelen aan je eigen werk. Daardoor wordt duidelijker waarom je iets doet.” Anderen voegen toe: “De uitvoering vond ik perfect. We kregen ’s middags goede uitleg over de theorie en er was genoeg tijd om praktisch te oefenen. Als je het niet goed doet, zitten ze erbovenop” en “Ik vond de theorie eerst wel wat saai, maar daarna werd die goed vertaald naar de praktijk.”

### Interactie

Referenten zijn blij met de interactie: “We kregen informatie en daarna was er ruimte voor interactie”, “Ik vond de uitvoering super. Er wordt veel kennis gedeeld. De interactie vond ik goed en ik kwam er steeds beter in” en “In de groep zaten teamleiders uit verschillende sectoren en we hebben goed met elkaar kunnen uitwisselen.”

### Veel theorie

Ook zijn er deze opmerkingen met name over de hoeveelheid theorie: “Het was soms wel taai om te doen. Er zijn heel veel regels en de stof is erg droog”, “Ik had gehoopt dat we meer echt gingen invullen. Dan wordt het kostbaarder” en “Niet alle onderwerpen hebben mijn interesse.” Een overigens tevreden respondent geeft aan: “Het is een training van zes dagen en er is veel stof. Wat mij betreft mogen ze er meer lesdagen van maken. Je moet veel zelf lezen en doen. Ik zou wel een dag langer willen, zodat je de stof meer kunt spreiden en meer voor het examen kunt oefenen.” Een ander benoemt: “Ik vond het de eerste week lastig om erin te komen. Er wordt veel kennis gedeeld en ik moest echt even landen.”



## Opleiders

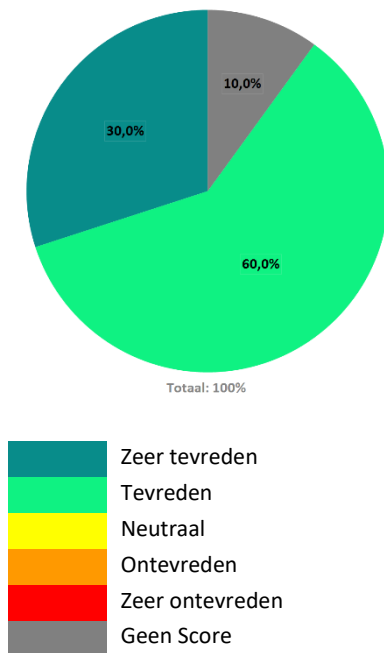
Respondenten zijn zeer tevreden over de deskundigheid, praktijkervaring en uitleg van de opleiders. Zij waarderen daarnaast de humor, de aandacht voor individuele behoeften en goede sfeer.

### Deskundig en praktijkgericht

Referenten benoemen: "De docent vond ik perfect. Hij was zeer deskundig en had veel ervaring. Hij kon de theorie goed vertalen naar de praktijk", "De docent deed er alles aan om de stof wat sappiger te maken. Hij was deskundig, gaf voorbeelden uit de praktijk en komt zelf ook uit de praktijk. Hij kon gedetailleerd op voorbeelden ingaan" en "De kwaliteit van de opleiders vond ik super. De docenten hebben echt iets te melden."

### Humor en persoonlijke aandacht

Andere reacties zijn: "Ik had een docent in opleiding en die deed het hartstikke goed. Er was ook een begeleider bij" en "Ik heb de docent dit ook in een persoonlijk bericht laten weten: het is taaie stof, maar je hebt ons er goed doorheen gebracht, ook met humor." Andere geïnterviewden vullen aan: "De docent voelde goed aan wanneer het tijd was voor een pauze. Ook hield hij zich strak aan de tijden en dat vind ik prettig" en "De docent was vriendelijk en had goede aandacht voor de geïnterviewden die wat extra hulp nodig hadden." Een ander benoemt: "De docent zorgde voor een goede sfeer."



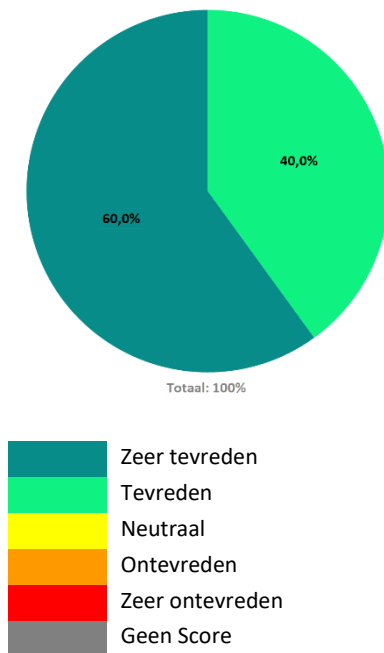
## Trainingsmateriaal

### Compleet en gevarieerd materiaal

Respondenten zijn tevreden over de volledigheid en aansluiting van het trainingsmateriaal. Zij noemen onder meer boeken, een werkmap, oefeningen, pdf's, digitaal materiaal en e-learning. Dit blijkt uit deze reacties: "We hadden bij de training een dik en behoorlijk compleet boek", "We hadden een werkmap met lesmateriaal en oefeningen. Dat was prima" en "Voorafgaand aan de opleiding en ook tussendoor hebben we een e-learning doorlopen." Anderen vullen aan: "Bij de opleiding hadden we een eigen boek van evofenedex waarin alles stond. De docent gaf ons ook veel geprint materiaal met updates vanuit zijn eigen praktijk. Dat vond ik erg interessant" en "Het materiaal sloot goed aan bij de opleiding."

### Kanttekeningen

Verder zijn er deze opmerkingen: "De opleiding was behoorlijk theoretisch, maar dat vond ik prima. Soms was het lastig om iets in het boek te vinden, omdat de opdrachten achterin stonden" en "Sommige bronnen vond ik wat gedateerd. De docent geeft dat door aan evofenedex."



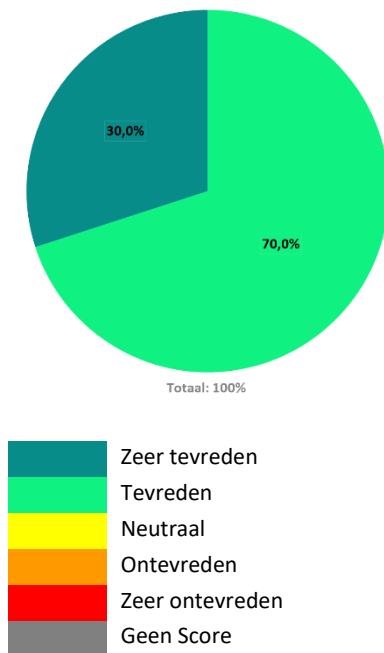
## Accommodatie

### Comfortabele locaties en goede verzorging

Respondenten zijn tevreden over de locaties, de zalen en de voorzieningen. Zij waarderen onder meer de lunch, koffie en het aanwezige materiaal: “De opleiding werd gegeven bij BCN Utrecht Rijnsweerd. Het is een geweldige locatie en elke dag voelde voor mij als een uitstapje. Er waren fijne stoelen, airconditioning en een prima lunch”, “Onze training vond plaats op het kantoor van evofenedex. Het lokaal en de lunch waren goed” en “Ik ben zeer tevreden over de accommodatie. Bij de lunch en koffie kun je pakken wat je wilt. Er was ook goed materiaal aanwezig.” Een ander vult aan: “Het was een superlocatie. Er waren grote zalen in een modern gebouw, met een groot scherm. Door de U-opstelling kon je actief deelnemen. De lunch was voortreffelijk.”

### Kanttekeningen

Ook zijn er deze kanttekeningen: “Bij BCN Utrecht Rijnsweerd was het parkeren betaald. Dat vond ik wel een beetje vreemd”, “Ik had veel last van files om bij het kantoor van evofenedex te komen” en “Op de locatie was geen lunch. We moesten de lunch zelf meenemen. Dat vond ik wel een minpuntje.”



## Natraject

Respondenten zijn te spreken over de afronding van het traject in de vorm van een presentatie of examen: “Als afronding hielden we een presentatie over een opdracht die we in ons eigen bedrijf hadden uitgevoerd. Daar hebben ze echt een moment van gemaakt. De docent had daarbij een leuke rol”, “De eerste keer was ik gezakt voor het praktijkdeel. Daarin hebben ze me goed begeleid. De tweede keer ben ik geslaagd en heb ik een certificaat gekregen.”

## Goed voorbereid op examen

Diverse geïnterviewden geven aan dat zij goed voorbereid waren op het afsluitende examen: “De voorbereiding op het examen was goed. We hebben oefenexamens gedaan”, “De afronding bestond uit een examen. De docent hield goed in de gaten of iedereen daarop voorbereid was. Hij keek ook of iedereen het goed deed. Dat begrijp ik, want het kan snel fout gaan. Veiligheid staat voorop” en “De afronding was een examen. Daarop was ik goed voorbereid en daarvoor heb ik goed geoefend.”

## Evaluatie

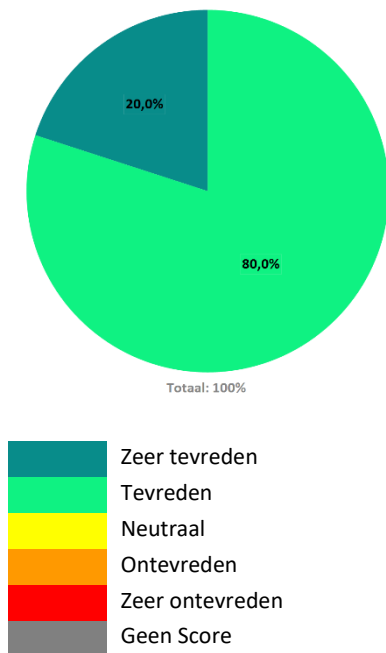
Over de evaluatie wordt gezegd: “Na afloop was er een evaluatie. Ze nemen de inbreng uit de evaluatie echt mee” en “Er was geen evaluatie, maar die heb ik niet gemist. Verder heb ik nog steeds contact met anderen en met de cursusleider.”

## Resultaat

Respondenten zijn tevreden over het resultaat en geven aan dat de opleidingen aan hun verwachtingen voldoen. Zij noemen als opbrengsten onder meer nieuwe kennis en inzichten en een diploma: “Het resultaat was zeker goed. Ik heb ook veel geleerd over mijn communicatiestijl. Het blijft echt hangen”, “Ik ben tevreden over het resultaat, want ik heb het examen gehaald” en “Ik doe de dingen niet echt anders, maar ben wel blij met het diploma dat ik heb behaald.” Anderen geven aan: “Ik wist niet dat de materie zo complex was. Het is een echte opleiding en die heeft me verrijkt” en “Een stukje eigen veiligheid is belangrijk en dat wordt in de training netjes benoemd.”

### Kanttekeningen

Tot slot zijn er nog deze opmerkingen: “De opleiding biedt een goed fundament. Daar is wat mij betreft alles mee gezegd”, “Ik kon de locatie van het examen moeilijk vinden. Die bleek in station Den Haag te zijn” en “Ik heb geen terugkoppeling op het examen gekregen over wat ik goed en fout had gedaan. Daarover heb ik evofenedex gemaïld, maar ik heb geen uitleg en geen goed antwoord gekregen.”



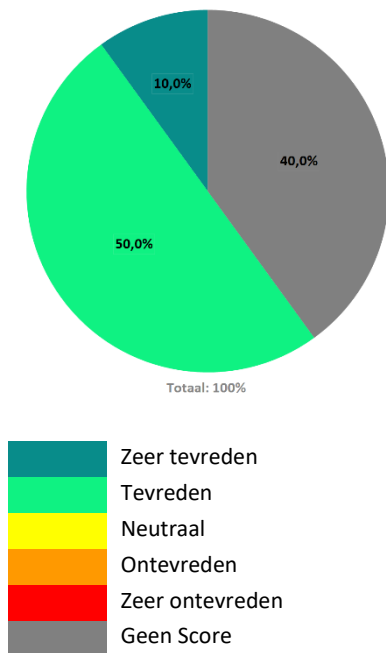
## Organisatie en Administratie

### Goede administratie

Respondenten zijn tevreden over de organisatie en administratie van evofenedex. Zij waarderen de duidelijke en tijdige informatie, de snelle e-mails en de zorgvuldige communicatie bij wijzigingen. De volgende uitspraken laten dit zien: “De communicatie verloopt prima. Er is niets op aan te merken”, “De administratie is netjes voor elkaar. Ze waren geduldig met geïnterviewden die het examen in het Engels wilden doen” en “Al het contact verliep per e-mail met mijn docent. Ik had verder geen contact met evofenedex, maar voor mij was dat prima.”

### Nette communicatie

Anderen uiten op de volgende manier hun tevredenheid: “Eén opleidingsdag werd verplaatst. Iedereen werd vooraf netjes persoonlijk gebeld”, “Het is prima voor elkaar. Ik krijg de bevestiging op tijd. Als een training niet doorgaat, krijg ik daar tijdig bericht over en geven ze een andere datum door” en “Alles is wat mij betreft duidelijk. De data vind ik op de website.”

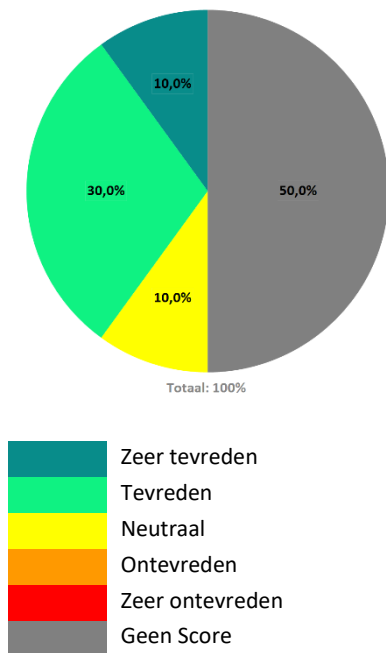


## Relatiebeheer

Vier van de tien respondenten geven geen score voor het relatiebeheer, omdat dit via hun HR-afdeling verloopt. De overige respondenten zijn tevreden of zeer tevreden en geven aan dat zij op evofenedex kunnen terugvallen wanneer dat nodig is. Enkele uiteenlopende uitspraken zijn: “Van het relatiebeheer heb ik niet veel gemerkt, dat is voor mij goed”, “Ik heb goede contacten met evofenedex gehad.”

### Beschikbaar wanneer dat nodig is

Anderen geven met deze woorden uiting aan hun tevredenheid over hoe het gaat: “Je kunt op hen terugvallen als je hen nodig hebt en anders verwijzen ze je goed door” en “Als ik behoefte heb aan contact, neem ik zelf contact op met evofenedex.”



## Prijs-kwaliteitverhouding

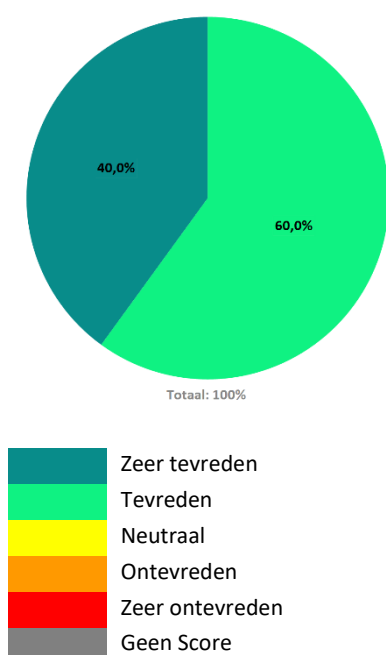
Vijf van de tien respondenten geven hun mening over de prijs-kwaliteitverhouding; de overige vijf hebben hier geen zicht op.

### Positief

De respondenten die een positieve score geven, onderbouwen dit als volgt: “evofenedex was goedkoper dan een aanbieder bij ons in de buurt”, “Ik vind het niet heel duur. Voor mij is het dus prima” en “Het is best een flink bedrag. Toch vind ik de prijs-kwaliteitverhouding goed.” Een overigens tevreden referent benoemt: “Ik vind de prijs aan de hoge kant in verhouding tot wat ik heb gekregen.”

### Neutraal

Een respondent vindt de prijs aan de hoge kant en geeft daarom een neutrale score.



## Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

### Deskundige en praktijkgerichte docenten

Respondenten waarderen vooral de deskundigheid en praktijkervaring van de docenten, de manier van lesgeven en de professionele uitvoering. De volgende sterke punten worden daarbij genoemd: “De docent heeft de stof interessant gehouden door die naar de praktijk te vertalen. Ik vind het ook sterk dat ik als persoon, zelfs privé, goed heb kunnen groeien”, “Sterk zijn de docent en zijn praktijkervaring. Dat vond ik erg fijn” en “Het hele plaatje klopt. Het zit goed in elkaar.”

### Professionele uitvoering en hoog slagingspercentage

Verder noemen referenten: “Ik waardeer vooral de manier van lesgeven en de fijne ontvangst, iedere keer weer op de trainingslocatie”, “De training wordt heel professioneel gegeven en het certificaat van evofenedex wordt breed gewaardeerd” en “Ik waardeer vooral het slagingspercentage. Iedereen slaagt.” Een ander geeft aan: “Hoewel de inhoud wat verder van mijn praktijk afligt, is het goed dat je de basiskennis krijgt aangereikt.”

### Persoonlijke aandacht en prettige sfeer

Geïnterviewden geven ook deze lof: “De docent luistert goed naar de respondenten, zeker als er specifieke hulp nodig is” en “Er is een informele en prettige sfeer.”

### Tips

De geïnterviewden geven de volgende, diverse tips mee: “Ik wil tijdens de trainingsdagen meer oefenen en daadwerkelijk invuloefeningen doen” en “Maak de opleiding, als dat mogelijk is, wat minder juridisch.” Twee praktische tips zijn: “Bied in Breda een lunch aan, al is het maar een lunchpakketje” en “Geef de locatie van de toets duidelijker aan.”

Andere aanbevelingen die worden gedaan: “Houd na de training een klanttevredenheidsonderzoek onder alle respondenten” en “Kijk kritisch naar het verloop van de opleidingsweek. Misschien kan de kennis beter over de week worden verdeeld.” Tot slot is er dit verzoek: “Als ik op de website een training zoek, kan ik eerst alleen op datum zoeken. Ik wil vooral trainingen in Wijchen en Venlo vinden. Daarom zou ik eerst op plaats willen zoeken en daarna op datum.”

### Aanbevelen

Veel referenten geven aan dat zij evofenedex zeker zullen aanbevelen! Een enkeling heeft dit al gedaan.

## 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.

## Klanttevredenheidsonderzoek

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](http://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