

Klanttevredenheidsonderzoek

evofenedex B.V.

11-09-2026



INHOUDSOPGAVE

Inhoud

PROFIEL VAN EVOFENEDEX B.V.	2
SAMENVATTING	3
STERKE PUNTEN - CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN.....	4
AANDACHTSPUNTEN - CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	5
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK – CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	7
SCORES	7
TOELICHTING OP SCORES	8
VOORTRAJECT	8
OPLEIDINGSPROGRAMMA	9
UITVOERING	10
OPLEIDERS	11
TRAININGSMATERIAAL.....	12
ACCOMMODATIE.....	13
NATRAJECT	14
ORGANISATIE EN ADMINISTRATIE	16
RELATIEBEHEER.....	17
PRIJS-KWALITEITVERHOUDING	18
TEVREDENHEID OPLEIDING / SAMENWERKING TOTAAL	19
TRENDS BEDRIJFSOPLEIDINGEN	21
CEDEO-ERKENNING	22
ACHTERGROND	22
CRITERIA	22
METHODE	22
PROCEDURE	23
CONCLUSIE VAN CEDEO	24

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 maatwerkopleidingen aan evofenedex verleend.

Respondenten zijn overwegend tevreden tot zeer tevreden over de opleidingen en de samenwerking met evofenedex. Veel organisaties werken al jaren met evofenedex samen en nemen regelmatig opnieuw trainingen af. Zij waarderen vooral de flexibiliteit, de snelle en heldere communicatie, de zorgvuldige voorbereiding en de afstemming op de aanwezige kennis en de werksituatie. De offertes en opleidingsprogramma's zijn duidelijk en de uitvoering sluit goed aan op de praktijk. Ook de afwisseling tussen theorie en praktijk, de e-learning en het hoge slagingspercentage worden positief beoordeeld. De docenten gelden als deskundig, flexibel en prettig in de omgang en spelen goed in op vragen en niveauverschillen.

De organisatie, administratie en het relatiebeheer verlopen doorgaans naar tevredenheid. Wel zijn er verschillen in ervaringen met het toesturen en registreren van certificaten. Enkele respondenten benoemen de behoefte aan een digitaal portaal met een actueel certificatenoverzicht. Andere aandachtspunten zijn de beschikbaarheid van Engelstalige ondersteuning bij examens, een hand-out of samenvatting van het trainingsmateriaal en een proactievere benadering bij het relatiebeheer.

De prijs-kwaliteitverhouding wordt overwegend positief beoordeeld, hoewel sommige respondenten de trainingen prijzig vinden en meer duidelijkheid wensen over de tariefstructuur. Veel referenten zouden evofenedex aanbevelen.

Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Zorgvuldige voorbereiding en maatwerk:

evofenedex inventariseert de aanwezige kennis en stemt de training daarop af.

“

“Onze directeur is al jaren betrokken bij evofenedex. Ik vind het voortraject uitstekend. We hebben samen geïnventariseerd welke kennis al aanwezig was en een maatwerktraining samengesteld.”

Hoog slagingspercentage:

De trainingen leiden tot goede resultaten en een hoog slagingspercentage.

“

“Ik vond het resultaat van de training prima. Er was ook een hoog slagingspercentage.”

Deskundige en flexibele docenten:

De docenten spelen deskundig en flexibel in op vragen en behoeften van deelnemers.

“

“De docent moest soms op basis van de vragen afwijken van het programma. Hij was flexibel en zoomde waar nodig verder op een onderwerp in. Ook is hij deskundig en weet hij waarover hij het heeft.”

Toegankelijke e-learning:

De e-learning is duidelijk en ook goed bruikbaar voor minder digitaal vaardige medewerkers.

“

“De e-learning vooraf was in orde: sommige van onze medewerkers zijn niet erg technisch, maar konden de e-learning toch goed doorlopen.”

Flexibele en snelle organisatie:

evofenedex reageert snel en stelt zich flexibel op bij urgente opleidingsvragen.

“

“We moesten een keer met spoed mensen opleiden. evofenedex heeft zich toen heel flexibel opgesteld.”

Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Betere Engelstalige ondersteuning:

Zorg bij Nederlandstalige examens voor voldoende Engelstalige ondersteuning wanneer deelnemers de vragen niet goed begrijpen.

“

“Sommige medewerkers begrepen bij het examen het Nederlands onvoldoende en wilden nadere uitleg in het Engels. De begeleider had toen onvoldoende kennis van het Engels om een goede toelichting te geven.”

Certificaten tijdig versturen:

Stroomlijn het proces voor het versturen en registreren van certificaten.

“

“Wij moeten regelmatig achter de certificaten aan. We krijgen ze niet vanzelf toegestuurd. Ook misten we een keer certificaten van een training die al enige tijd geleden had plaatsgevonden. Het was onduidelijk of deze certificaten waren verstrekt. Dat proces kan beter worden gestroomlijnd.”

Digitaal certificatenportaal:

Maak certificeringen digitaal toegankelijk en overzichtelijk voor opdrachtgevers.

“

“Het versturen en registreren van de certificaten gebeurt nu handmatig in een Excel-bestand. Het zou voor zowel mij als voor evofenedex makkelijker zijn als er een digitaal systeem of portaal komt waarin de certificeringen worden vastgelegd.”

Duidelijkheid over prijs en tariefstructuur:

Communiceer vooraf duidelijker hoe de groepsgrootte de totale prijs beïnvloedt.

“

“Het bleek dat er geen groepstarief was. Het maakt dus voor de prijs uit of er acht of twaalf medewerkers meedoen. Dat hadden we ons niet gerealiseerd. Daardoor werd het een kostbare aangelegenheid. Dat moeten ze beter verkopen.”

Proactiever relatiebeheer:

Neem vaker zelf contact op met organisaties die veel trainingen afnemen.



"Ik verwacht meer van het relatiebeheer. Wij nemen vrij veel trainingen af en dan verwacht ik meer initiatief vanuit evofenedex, bijvoorbeeld door regelmatig te vragen hoe het verloopt. Het mag iets proactiever."

Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Hiervan zijn 10 opdrachtgevers die Cedeo Maatwerk opleidingen hebben ingekocht van evofenedex B.V. en 3 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

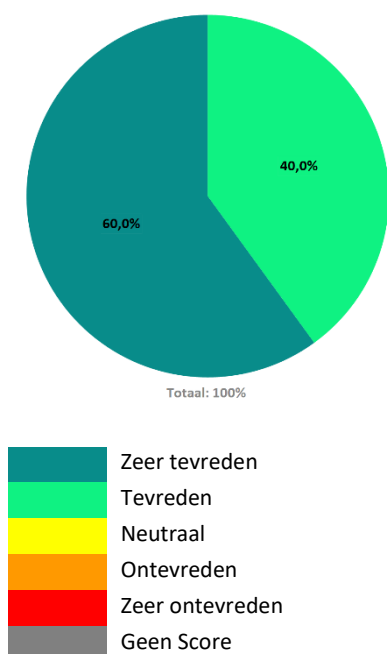
	Ze er on te ve re de n	On te ve re de n	Niet te ve re de n / niet on te ve re de n	Te ve re de n	Ze er te ve re de n	Ge en s co re
Score	1	2	3	4	5	
Voortraject				40%	60%	
Opleidingsprogramma				60%	40%	
Uitvoering				70%	30%	
Opleiders				40%	60%	
Trainingsmateriaal ^①			10%	50%	20%	20%
Accommodatie ^②				10%	10%	80%
Natraject		10%		70%	20%	
Organisatie en Administratie				40%	60%	
Relatiebeheer			20%	60%	20%	
Prijs-kwaliteitverhouding ^③			10%	60%		30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%	

① Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal.

② De meeste trainingen zijn uitgevoerd op de locatie van de opdrachtgever.

③ Drie referenten hebben geen zicht op de prijs.

Toelichting op scores



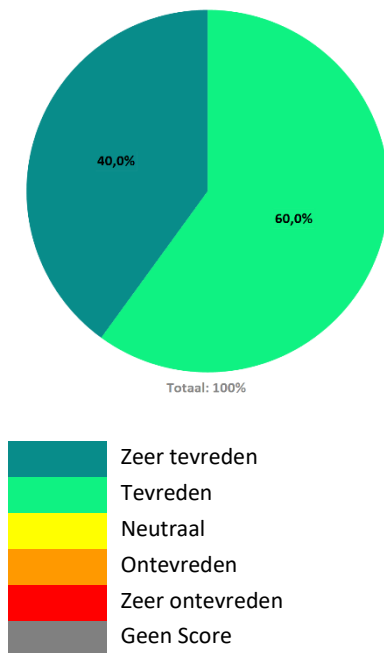
Voortraject

Contact, afstemming en flexibiliteit

Respondenten zijn tevreden over het voortraject en het contact met evofenedex. Velen doen al jaren zaken met deze organisatie. Zij waarderen de zorgvuldige inventarisatie van de aanwezige kennis en de flexibiliteit bij het afstemmen van de trainingen. De volgende uitspraken laten dit zien: “We zijn al een paar jaar bij evofenedex en zijn tevreden”, “We bieden jaarlijks een heftruckcursus aan bij evofenedex. Er wordt goed gekeken wie voor het eerst deelneemt en wie de cursus herhaalt. Als er op het laatste moment wisselingen zijn, is dat voor evofenedex geen probleem. Zij zijn daarin flexibel” en “We doen al jaren zaken met evofenedex. Ik bel of mail en krijg dan snel een reactie. evofenedex laat het ook weten als er certificaten zijn verlopen.”

Vorbereiding en maatwerk

Tevredenheid is er over de voorbereiding: “Ik kan vooraf mijn wensen aangeven”, “De trainingen worden goed opgestart. Eén keer was er wat onduidelijkheid door wisselingen binnen onze organisatie. Dat werd door evofenedex goed opgepakt”, “Ik ben lid van evofenedex en kijk altijd naar hun aanbod. Als we een training willen, kijken we samen wat we willen bereiken en bespreken dit ook vooraf met de trainer” en “Onze directeur is al jaren betrokken bij evofenedex. Ik vind het voortraject uitstekend. We hebben samen geïnventariseerd welke kennis al aanwezig was en een maatwerktraining samengesteld.” Daarnaast zeggen geïnterviewden: “Het onderwerp is redelijk afgebakend, maar toch wordt de behoefte goed uitgevraagd”, “Onze medewerkers hebben iedere drie jaar een interne hertraining nodig. Deze wordt tweemaal per jaar bij ons gegeven door een trainer van evofenedex” en “Soms moeten we even wachten voordat een training kan beginnen. De training moet namelijk altijd op een zaterdag plaatsvinden. Daarom is het logisch dat we soms moeten wachten.”



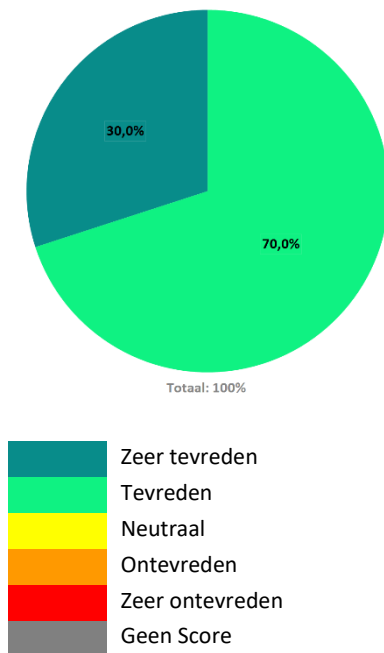
Opleidingsprogramma

Duidelijkheid offerte

Respondenten zijn tevreden over de offerte en de informatie die zij vooraf ontvangen. Zij noemen de offertes duidelijk en waarderen de snelle toezending en heldere communicatie. De volgende uitspraken laten dit zien: “Ik ben tevreden over de offerte”, “Wij ontvangen snel een offerte met een schatting en later de definitieve offerte. Dat is prima voor mij” en “De offerte is prima. We krijgen vooraf goede informatie.” Anderen vullen aan: “De offerte is duidelijk” en “Het inplannen, de offerte en de communicatie verlopen prima.” Ook is er deze kanttekening: “Rond de offerte was er wel wat heen-en-weercommunicatie.”

Inhoud van de opleiding

Geïnterviewden zijn tevreden over de duidelijkheid en afstemming van de inhoud van de opleiding. Zij waarderen dat vooraf wordt meegedacht en dat rekening wordt gehouden met verschillen in kennisniveau. Dit blijkt uit deze reacties: “Het opleidingsprogramma is duidelijk. Het traject liep al toen ik hier kwam werken. Ik ben ingestapt”, “De trainer dacht vooraf goed mee en de inhoud was voor mij duidelijk” en “Er werd rekening mee gehouden dat onze medewerkers drie verschillende kennisniveaus hebben.” Een ander vult aan: “We doen het hele jaar door trainingen met evofenedex. Daardoor is de inhoud van de offerte duidelijk. Ook geven zij goed aan wat zij meebrengen en wat er van ons wordt verwacht aan beschikbaarheid van het materiaal.”



Uitvoering

Afwisseling en aansluiting op de praktijk

Respondenten zijn tevreden over de uitvoering van de trainingen en de aansluiting op de werksituatie. Zij waarderen de afwisseling tussen theorie en praktijk, de afstemming op het aanwezige kennisniveau en de flexibiliteit van evofenedex. Enkele uitspraken: “In de training is er een goede afwisseling tussen theorie en praktijk”, “Ik heb nog nooit klachten gehad. De reacties zijn voornamelijk positief” en “Ze doen er alles aan om iedereen te laten slagen.”

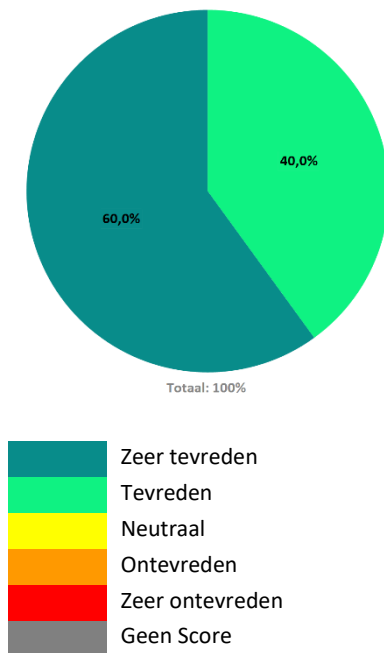
Anderen geven aan: “De uitvoering van het traject is prettig, voor zover ik begrijp van de medewerkers die de training hebben gevolgd”, “De e-learning vooraf is duidelijk” en “De trainingen vinden plaats in het Engels. Mijn collega’s zijn tevreden en ik krijg veel positieve reacties. De aangeboden inhoud is duidelijk en goed afgestemd op onze praktijk. De theorie werd goed afgewisseld met praktijk op de werkvloer.”

Afstemming en flexibiliteit

Daarnaast zeggen geïnterviewden: “Ik geef zeker een vier van tevreden. Ze zijn flexibel als er vragen zijn”, “Ze hebben bij ons trainingen gegeven op drie niveaus. Bij het laatste niveau was er meer sprake van eenrichtingsverkeer, maar dat was ook logisch. Op de hogere niveaus was er meer interactie”, “Uit de evaluaties hoor ik tevreden geluiden en komen positieve beoordelingen. Ze kijken goed welke kennis al aanwezig is en sluiten daarop aan” en “Ik ben tevreden. Het ging om één grote groep en soms kon niet iedereen aanwezig zijn. Daarin waren ze flexibel. Een medewerker kon dan soms bij een andere groep aansluiten.”

Kanttekening

Een overigens tevreden respondent benoemt: “We hadden nu bij de interne training ook een Engelstalige groep. Bij de externe training is er geen speciale Engelstalige groep. De examens zijn in het Nederlands. Sommige medewerkers begrepen bij het examen het Nederlands onvoldoende en wilden nadere uitleg in het Engels. De begeleider had toen onvoldoende kennis van het Engels om een goede toelichting te geven.”



Opleiders

Deskundigheid en flexibiliteit

Respondenten zijn tevreden over de deskundigheid en flexibiliteit van de docenten. Zij waarderen de goede interactie en de aansluiting op het niveau en de praktijk van de medewerkers. Ter illustratie:

“We hadden een leuke docent. Hij was plezierig in de omgang”, “We hebben wisselende docenten gehad. Tot nu toe zijn onze ervaringen allemaal positief. De docenten zijn deskundig” en “De docenten weten waar ze het over hebben.”

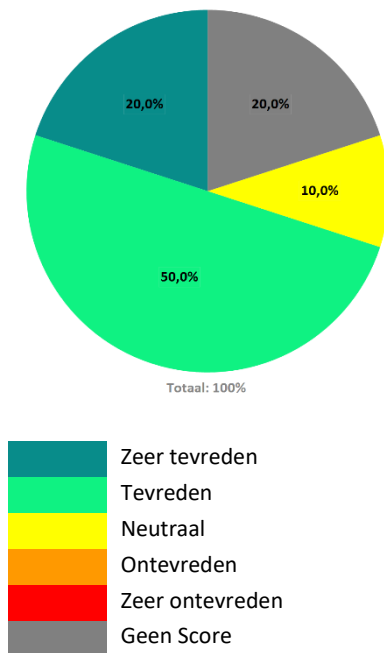
Anderen vullen aan: “De docent heeft kennis van zaken en ging goed in op de vragen uit de groep”, “We hebben vaak dezelfde trainer. Dat gaat allemaal perfect. De sfeer is altijd goed en het is een plezierige docent” en “Wij krijgen geen klachten of commentaar. Ik krijg geen negatieve reacties.”

Flexibiliteit en praktijkgerichtheid

De docenten zijn flexibel en prettig in de omgang: “De docent staat ervoor open om te schuiven in de planning en denkt daarin mee”, “De docent moest bij iedereen aansluiten op het niveau en dat ging goed” en “De docent moest soms op basis van de vragen afwijken van het programma. Hij was flexibel en zoomde waar nodig verder op een onderwerp in. Ook is hij deskundig en weet hij waarover hij het heeft.” Ook wordt de praktijkgerichtheid genoemd: “De docent is gewend om voor een groep te staan en maakt een goede vertaalslag naar onze praktijk. Hij geeft veel praktijkvoorbeelden.”

Interactie en sfeer

Anderen geven aan: “Wij hadden twee trainers. Zij waren allebei deskundig en er was sprake van een goede interactie” en “Ook gaat de docent goed om met het gemopper van de oude rotten die de training herhalen.”



Trainingsmateriaal

E-learning als voorbereiding

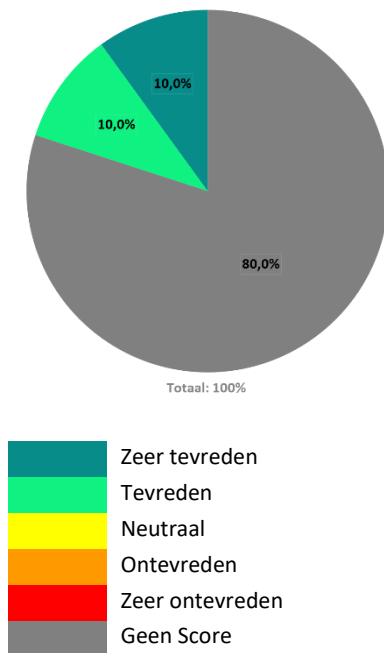
Respondenten zijn tevreden over het opleidingsmateriaal. Zij waarderen met name de duidelijke e-learning vooraf met de theorie: "Voorafgaand aan de trainingsdag moeten de medewerkers een e-learning doen. De kennis uit de e-learning wordt tijdens de trainingsdag getoetst. Er is een duidelijke handleiding voor het inloggen op de e-learning", "Er is goed digitaal materiaal met theorie die de medewerkers vooraf moeten doornemen" en "De e-learning vooraf was in orde: sommige van onze medewerkers zijn niet erg technisch, maar konden de e-learning toch goed doorlopen."

Beschikbaarheid en toegankelijkheid materiaal

Ook is er materiaal na afloop van de training. Dat wordt gewaardeerd: "De docent heeft achteraf de presentaties met ons gedeeld. Dat was prima. Daardoor konden collega's die nog niet bij de training waren geweest, het materiaal ook doornemen", "Na afloop kregen we het materiaal en de certificaten toegestuurd. Op de certificaten stonden ons logo en het logo van evofenedex. Dat was netjes voor elkaar" en "Er was opleidingsmateriaal: een PowerPointpresentatie, een boek en een poster. Maar als ik later nog iets wil opzoeken, zoek ik toch via Google of op de website van evofenedex zelf."

Kanttekening

Een respondent beoordeelt het trainingsmateriaal met een neutrale score en onderbouwt dit als volgt: "Wij kregen vooraf allemaal boeken over Incoterms en een poster. Ik miste wel een samenvatting van de slides voor de collega's die niet bij de training konden zijn."



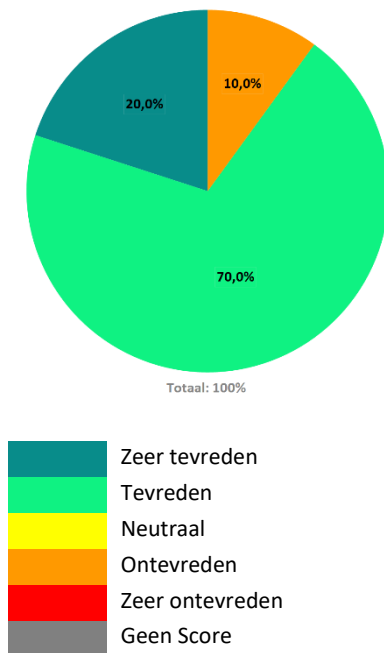
Accommodatie

Op eigen locatie

De maatwerktrajecten worden namelijk voornamelijk uitgevoerd op de eigen locaties van de opdrachtgevers.

Accommodatie evofenedex

Twee respondenten benoemen dat er ook medewerkers een externe training volgen op een accommodatie van evofenedex. Zij zijn (zeer) tevreden daarover: “Wij gaan naar evofenedex in Zoetermeer. Dat is allemaal goed voor elkaar en er is een heerlijke lunch!” en “Die locatie is helemaal prima.”



Natraject

Afronding en certificaten

Respondenten zijn overwegend tevreden over de afronding van de trainingen. Zij noemen het toesturen van de certificaten en de mondelinge terugkoppeling door de trainer. Ter illustratie: “De afronding is prima. We krijgen de certificaten toegestuurd”, “De certificaten worden op ons verzoek toegestuurd. De trainer belt na afloop en we hebben een kort mondeling gesprek na de trainingsdag.”

In een aantal gevallen is er geen vaste evaluatie, maar respondenten geven aan daar ook geen behoefte aan te hebben: “Er is geen evaluatie, maar die mis ik niet” en “Ik herinner me niet dat er echt een evaluatie is geweest, maar daar heb ik ook geen behoefte aan.”

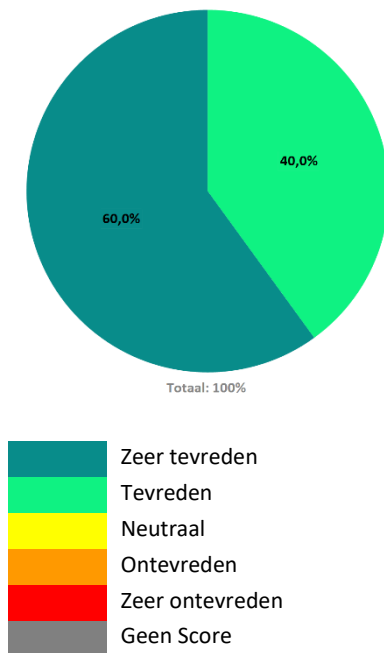
Een respondent is ontevreden over de afronding: “Wij moeten regelmatig achter de certificaten aan. We krijgen ze niet vanzelf toegestuurd. Ook misten we een keer certificaten van een training die al enige tijd geleden had plaatsgevonden. Het was onduidelijk of deze certificaten waren verstrekt. Dat proces kan beter worden gestroomlijnd.”

Resultaat en slagingspercentage

Respondenten zijn tevreden over het resultaat van de trainingen en het hoge slagingspercentage. Dit blijkt uit deze reacties: “De training heeft gebracht wat we ervan verwachtten. Iedereen is geslaagd”, “Ik vond het resultaat van de training prima. Er was ook een hoog slagingspercentage.” Een ander benoemt: “Als iemand niet is geslaagd, dan onderbouwen ze dat en krijg je advies voor hoe iemand toch kan slagen.”

Overdracht van kennis en overzicht

Een respondent benoemt: “Op het laagste niveau was het goed dat medewerkers beseffen dat zij zich bezighouden met btw. Voor de medewerkers op de hogere niveaus bevatte de training niet heel veel nieuws. Maar het was wel belangrijk om het volledige spectrum rond de btw langs te laten komen. De training was voor ons een toets en de bevestiging dat wij de zaken rond btw goed op orde hebben.” Tot slot deze reacties: “Er is zeker resultaat. Er is ook veel animo voor deze training”, “Er is begrip ontstaan en kennis overgedragen. Het is goed om alles een keer langs te laten komen.” Ook is er deze nuancering: “Het resultaat is goed. Maar ik zie deze opleiding als een start.”



Organisatie en Administratie

Contact en bereikbaarheid

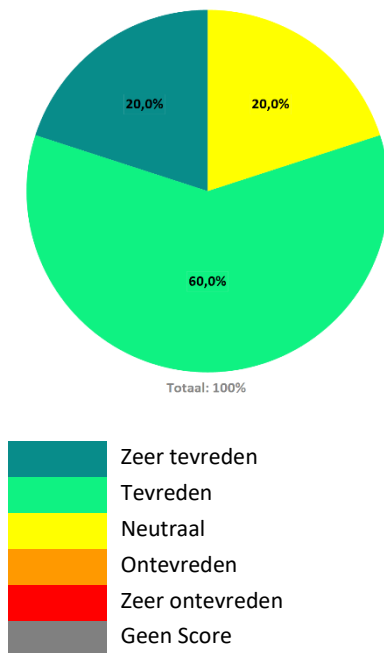
Respondenten zijn tevreden over de organisatie en administratie van evofenedex. Zij waarderen de snelle reacties, de korte lijnen met contactpersonen en docenten en de flexibiliteit. De volgende uitspraken laten dit zien: “De organisatie loopt prima. evofenedex meldt het als certificaten zijn verlopen. We hebben ook altijd dezelfde docent en hebben korte lijnen met hem”, “Er is altijd goed contact met mijn contactpersoon. Ze sturen de certificaten op tijd toe” en “De organisatie en administratie verlopen netjes en goed. Ze reageren snel en ik kan ook snel schakelen met de docent.” Een ander benoemt: “Vanuit onze organisatie verliep het wat minder goed. Het was van ons uit lastig om de training te plannen. Dat leidde wellicht tot enige irritatie bij de docent. Maar die irritatie is inmiddels weggenomen.”

Tijdigheid en flexibiliteit

Referenten zijn te spreken over de flexibiliteit: “We moesten een keer met spoed mensen opleiden. evofenedex heeft zich toen heel flexibel opgesteld” en “Ik ken de trainers. Ze reageren altijd snel op een e-mail en zijn flexibel.”

Kanttekening

Een overigens tevreden referent adviseert: “Het versturen en registreren van de certificaten gebeurt nu handmatig in een Excel-bestand. Het zou voor zowel mij als voor evofenedex makkelijker zijn als er een digitaal systeem of portaal komt waarin de certificeringen worden vastgelegd.”



Relatiebeheer

Informatie over certificaten

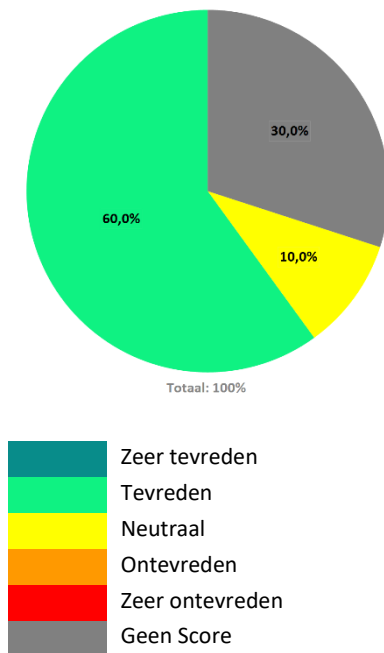
Respondenten zijn tevreden over het relatiebeheer van evofenedex. Zij waarderen de communicatie, de informatie over certificaten en de bereikbaarheid. De volgende uitspraken laten dit zien: “Vanuit evofenedex komt regelmatig een bericht dat een certificaat van een medewerker bijna verloopt en dat herhaling nodig is. Dat is voor mij prima”, “Het relatiebeheer is goed zoals het nu gaat” en “Het relatiebeheer is goed. Ik heb er geen last van. Alleen als het nodig is, neem ik contact met ze op.”

Relevante communicatie en bereikbaarheid

evofenedex stuurt relevante informatie: “Ze sturen niet te veel e-mails. Ik denk niet: daar heb je ze weer. Als er een e-mail van evofenedex komt, is die terecht”, “Ze zijn actief als vereniging en brancheorganisatie. Het is aan jezelf in hoeverre je wilt deelnemen. Als je ze nodig hebt, zijn ze er” en “We zijn lid om vragen te kunnen stellen aan evofenedex.” Daarnaast zeggen geïnterviewden: “Ik heb contact met evofenedex als ik een training nodig heb. Daarnaast krijg ik algemene e-mails en nieuwsbrieven. Dat is prima” en “Ik ben tevreden over het relatiebeheer. Ik krijg maandelijks een nieuwsbrief met updates over de transportwereld. Dat vind ik prettig.” Een respondent geeft aan: “Gedurende het jaar krijg ik informatie en dat vind ik oké. Het is op zich voldoende” en waardeert dit met een neutrale score.

Kanttekeningen

Een andere referent met een neutrale score onderbouwt dit met: “Ik verwacht meer van het relatiebeheer. Wij nemen vrij veel trainingen af en dan verwacht ik meer initiatief vanuit evofenedex, bijvoorbeeld door regelmatig te vragen hoe het verloopt. Het mag iets proactiever.” Een overigens tevreden respondent benoemt: “Er is nooit rechtstreeks contact vanuit evofenedex met onze afdeling P&O. Dat zou een goede toevoeging zijn.”



Prijs-kwaliteitverhouding

Kwaliteit en ledenkorting

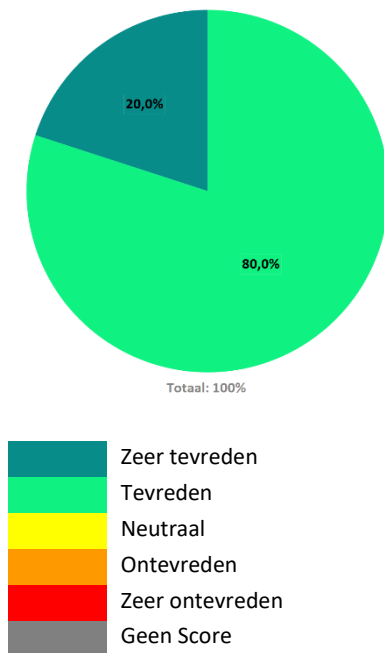
Respondenten zijn overwegend tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding: "Ik ben tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Ik krijg ledenkorting en dat waardeer ik. Daarom blijven we terugkomen", "We krijgen kwaliteit. Als het goed is, is het goed" en "Ik vind de inhoud goed en ben daarom tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding." Een ander benoemt: "Ik vergelijk eigenlijk geen prijzen. Misschien is het elders goedkoper, maar daar doe ik niets mee. Ik kijk nu ook niet naar andere prijzen."

Kanttekeningen: prijsniveau en tariefstructuur

"Ik vind de training vrij duur, maar de prijs is volgens mij wel marktconform", "Misschien is het elders goedkoper. Ik ben niet iemand die prijzen vergelijkt" en "Ik vind het vrij prijzig. De training is wel voor twaalf personen. De prijs is voor ons de reden om geen vervolg aan de training te geven."

Een overigens tevreden respondent benoemt: "Het bleek dat er geen groepstarief was. Het maakt dus voor de prijs uit of er acht of twaalf medewerkers meedoen. Dat hadden we ons niet gerealiseerd. Daardoor werd het een kostbare aangelegenheid. Dat moeten ze beter verkopen."

De referent met de neutrale score geeft aan: "Ik vind het redelijk aan de prijs. Het is serieus geld. Aan de andere kant betaal ik liever iets meer als het goed is."



Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Flexibiliteit en snel schakelen

Respondenten waarderen vooral de flexibiliteit, de communicatie en het snelle schakelen van evofenedex. Ook noemen zij de deskundigheid van de docenten, en de betrokkenheid bij de organisatie. De volgende uitspraken laten dit zien: “We horen alleen tevreden geluiden. En we leren veilig werken met glastransport”, “Ze schakelen snel en staan open voor wijzigingen op korte termijn” en “Mag ik meer dan een vijf geven? Ze dringen zich niet op maar denken mee op de achtergrond. Ga vooral zo door en ga volgend jaar voor een 6!” Ook is er deze lof: “Ik waardeer de communicatie en het contact met evofenedex. Wij krijgen voor elk type truck dat we gebruiken een apart certificaat, dus een bewijs per middel. Dat werkt voor ons goed.”

Betrokkenheid en deskundigheid

Verder noemen referenten: “Wat ik sterk vond, waren het prettige contact en de moeite die evofenedex deed toen het aan onze kant rommelig werd door wisselingen in de groep”, “Ik waardeer de betrokkenheid vanuit evofenedex en de communicatie vooraf over de invulling van de training. Er was goed overleg met de docent” en “Ik waardeer de docent vanwege zijn kennis en het interactieve element in de training. Hij kon snel inhaken op wat er gebeurde en draaide zeker geen bandje af.”

Tips

Desgevraagd geven de respondenten tips mee. Twee van hen noemen de behoefte aan een digitaal portaal voor de certificaten. Een van hen formuleert het als volgt: “Wij zijn een grote organisatie en ik heb behoefte aan een digitaal portaal bij evofenedex, met bijvoorbeeld mappen per jaar. Daarin wil ik kunnen zien wie welke certificaten heeft en waarvoor deze precies gelden.”

Een andere tip luidt: “Zorg voor een hand-out van de slides en/of een samenvatting.”

Een referent doet een suggestie voor een pakket van trainingen: “We hebben nu een halve dag gehad en dat zien we als een start. Het voelt als een soort unfinished business. Dat ligt ook bij onszelf. Mijn tip is: bied een pakket aan van bijvoorbeeld drie trainingen over Incoterms. Betrek daarbij ook de betalingsvoorwaarden van het bedrijf. Daar is meer tijd voor nodig.”

Aanbevelen

Veel referenten geven aan dat zij evofenedex zeker zullen aanbevelen. De langdurige samenwerking en terugkerende afname van trainingen ondersteunen deze positieve waardering. Ter illustratie: “We blijven terugkomen bij evofenedex!”

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, met:
 - profiel, inclusief logo
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingsaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties