

Klanttevredenheidsonderzoek

SBI Formaat

27-08-2026



INHOUDSOPGAVE

Profiel van SBI Formaat	3
Samenvatting	3
Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen	5
Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen	6
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	15
Relatiebeheer	16
Prijs-kwaliteitverhouding	17
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal	18
Trends bedrijfsopleidingen	19
Cedeo-erkenning	20
Achtergrond	20
Criteria	20
Methode	20
Procedure	21
Conclusie van Cedeo	22

Profiel van SBI Formaat



SBI Formaat is hét opleidings- en adviesbureau voor medezeggenschap. Al meer dan 50 jaar ondersteunt SBI Formaat ondernemingsraden (OR's), personeelsvertegenwoordigingen (PVT's) en andere medezeggenschapsorganen bij het versterken van hun rol binnen organisaties.

Met opleidingen, coaching, advies en innovatieve leervormen versterkt SBI Formaat de dialoog tussen medewerkers, management en bestuur. Goede medezeggenschap draagt bij aan beter beleid, gedragen besluiten en duurzame arbeidsverhoudingen. Daarom ondersteunt SBI Formaat organisaties ook bij vraagstukken rondom participatie, organisatieontwikkeling, goed werkgeverschap en duurzame inzetbaarheid.

De aanpak is praktisch, onafhankelijk en gericht op blijvende impact. Vanuit de Sustainable Development Goals (SDG's) draagt SBI Formaat bij aan gezonde organisaties, betrokken medewerkers en een duurzame samenleving.

Samenvatting

Aan het klanttevredenheidsonderzoek hebben tien referenten meegewerkt. De onderzochte maatwerktrajecten betreffen trainingen voor ondernemingsraden, waarbij een groot deel van de geïnterviewden zowel als opdrachtgever als deelnemer betrokken is geweest. Een aantal organisaties werkt al langere tijd met de opleidingsaanbieder samen. Eerdere positieve ervaringen, de deskundigheid van trainers en de bekendheid met de organisatie vormen belangrijke redenen om opnieuw voor de aanbieder te kiezen. Andere referenten zijn via aanbevelingen of eigen oriëntatie bij de aanbieder terechtgekomen.

Over het geheel genomen ontstaat een tevreden tot zeer tevreden beeld. Vooral de trainers, de uitvoering van de trainingen en het maatwerkarakter worden gewaardeerd. Referenten ervaren dat trainers zich verdiepen in de organisatie, actuele casuïstiek benutten en tijdens de training kunnen schakelen wanneer andere onderwerpen meer aandacht vragen dan vooraf voorzien. De interactieve werkwijze wordt regelmatig genoemd. Deelnemers worden actief betrokken en krijgen ruimte om eigen situaties en vragen in te brengen. Ook de deskundigheid, flexibiliteit en persoonlijke benadering van de trainers worden breed gewaardeerd. Een referent omschrijft een trainer als "bevlogen, empathisch en professioneel". Een ander benadrukt dat de trainer de groep goed aanvoelt en een veilige en open sfeer weet te creëren.

De aandachtspunten zijn beperkter en hebben niet allemaal hetzelfde gewicht. Het duidelijkste terugkerende verbeterpunt betreft het natraject. Meerdere referenten geven aan dat na afloop wel wordt geëvalueerd of materiaal wordt nagezonden, maar dat een meer proactieve terugkoppeling aan de opdrachtgever soms ontbreekt. Drie referenten komen hierdoor bij dit onderdeel tot een neutrale beoordeling. Daarnaast is er incidenteel kritiek op de helderheid van een offerte en op de hoogte en opbouw van de kosten. Eén referent vindt met name de kosten voor voorbereiding relatief hoog.

Een andere kritische ervaring staat op zichzelf. Bij één training ontstond binnen de deelnemende groep een forse escalatie. De referent legt de oorzaak daarvan niet bij de trainer, maar had achteraf wel meer sturing en eerder ingrijpen van de trainer gewenst. Deze ervaring wordt door de overige referenten niet herkend en kan daarom niet als structureel beeld worden beschouwd.

De algemene tevredenheid is hoog. Verschillende opdrachtgevers werken al jarenlang met de aanbieder samen, boeken vervolgt trainingen of geven expliciet aan de aanbieder opnieuw te zullen inschakelen en aanbevelen. Dit ondersteunt het beeld van een duurzame en overwegend positief gewaardeerde samenwerking.

Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Sterk maatwerkkarakter:

De trainingen worden volgens meerdere referenten daadwerkelijk afgestemd op de organisatie en de actuele vraagstukken. Ook tijdens de uitvoering is ruimte om het programma bij te stellen wanneer de situatie daarom vraagt.

“

Goed geluisterd naar de wensen en vervolgens echt helemaal op maat.

Deskundige en betrokken trainers:

De trainers worden breed gewaardeerd om hun inhoudelijke deskundigheid, ervaring, betrokkenheid en vermogen om verschillende deelnemers mee te nemen.

“

Ik stel een halve vraag en ze snappen gewoon wat ik bedoel. Dat vind ik gewoon heel fijn.

Flexibele en praktijkgerichte uitvoering:

Actuele casussen kunnen worden ingebracht en krijgen zo nodig voorrang op het vooraf vastgestelde programma. Referenten zien deze flexibiliteit nadrukkelijk als meerwaarde.

“

De trainer voelde zeer goed aan wanneer ze moest afwijken van het programma.

Interactieve en veilige leeromgeving:

Er wordt gewerkt met oefeningen, opdrachten, discussies en andere activerende werkvormen. Verschillende referenten geven aan dat hierdoor deelnemers actief betrokken blijven en ruimte ontstaat voor een open gesprek.

“

Ik denk gewoon de sfeer, de openlijke sfeer die we met elkaar hadden. Er was gelijk een goede connectie met elkaar. En dat is wel heel belangrijk.

Continuïteit en kennis van de klantorganisatie:

Bij verschillende opdrachtgevers bestaat een langdurige relatie met de trainer of aanbieder. Die continuïteit wordt gewaardeerd, omdat trainers de organisatie, context en eerdere vraagstukken kennen.

“

Ik vind de continuïteit expliciet een van de belangrijkste sterke punten, dat mag gezegd worden.

Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Meer structurele terugkoppeling in het natraject:

Bij meerdere trajecten vindt tijdens of direct na de training een evaluatie plaats, maar een proactief nagesprek met de opdrachtgever of terugkoppeling van evaluatieresultaten ontbreekt soms. Dit is het duidelijkste terugkerende aandachtspunt.

“

Ik denk dat het geen kwaad zou kunnen om eens even na te bellen na een week of twee: hoe is de training geland?

Helderheid van offertes bewaken:

Eén opdrachtgever moest naar aanleiding van een formulering in de offerte navraag doen omdat het niet duidelijk was en om vast te stellen dat deze inderdaad overeenkwam met de gemaakte afspraken. Dit is een incidentele bevinding.

“

Ik had een vraag over de offerte, deze was niet duidelijk. Daar werd wel snel op gereageerd, met een goede uitleg.

Prijsstelling en opbouw van kosten:

Eén referent vindt de trainingen relatief kostbaar en plaatst specifiek vraagtekens bij het in rekening brengen van voorbereidingstijd wanneer de opdrachtgever zelf al veel inhoud aanlevert. Dit beeld wordt niet breed gedeeld.

“

Ik vind de trainingen vrij kostbaar. Ze rekenen altijd een dagdeel voor voorbereiding, terwijl je zelf de onderwerpen aandraagt.

Aansluiting op ervaren deelnemers bewaken:

Een referent ervaart dat onderdelen soms te veel uit bestaand materiaal lijken te komen en daardoor minder aansluiten op ervaren OR leden. De overige referenten benadrukken juist het maatwerk. Het betreft daarom geen representatief, maar wel relevant aandachtspunt

“

Dan komt er een training van de plank, heb ik het gevoel. Als deelnemer heb je af en toe het gevoel: hier heb ik niet om gevraagd.

Regie bij complexe groepsdynamiek:

Bij één traject ontstond een escalatie binnen de groep. Hoewel de oorzaak volgens de referent niet bij de trainer lag, had deze achteraf gezien steviger en eerder mogen interveniëren. Omdat dit in geen van de andere interviews terugkomt, betreft het een incidenteel signaal.

“

Ik had wel het gevoel van: misschien toch wat meer tegenwicht. Ik heb weleens meegemaakt dat een trainer onmiddellijk ingreep om een situatie te voorkomen. Dat heb ik misschien wel een beetje gemist.

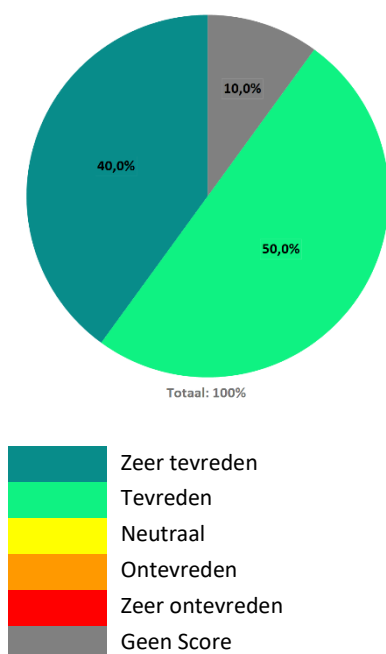
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. In de onderstaande scoretabel staan de percentages bij de verschillende rubrieken op een schaal van 1-5 van 'Zeet ontevreden' tot 'Zeet tevreden' of bij 'Geen score'.

Scores

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

Toelichting op scores



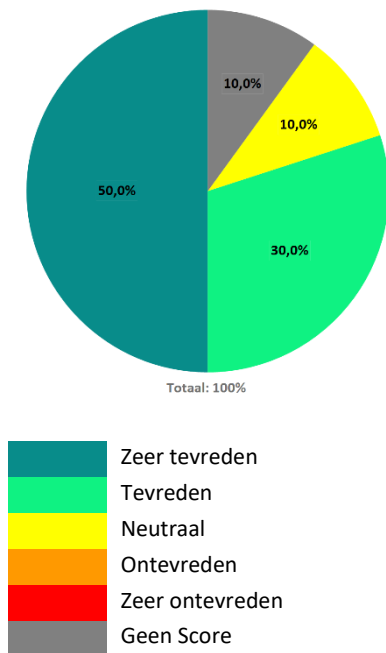
Voortraject

De referenten zijn positief over de wijze waarop het voortraject wordt vormgegeven. Een aanzienlijk deel kent de aanbieder of de betreffende trainer al uit eerdere trajecten. Eerdere goede ervaringen en de deskundigheid van de trainer vormen regelmatig de aanleiding om opnieuw voor dezelfde partij te kiezen. Bij andere opdrachtgevers spelen aanbevelingen vanuit het netwerk en de mogelijkheid tot maatwerk een belangrijke rol. “We konden gewoon zeggen wat we wilden. Dan kwam zij met een voorstel en daarin was ze altijd flexibel.”

Vooraf vindt doorgaans een intake plaats, rechtstreeks met de trainer. Referenten geven aan dat hierin goed wordt geluisterd naar de wensen en dat trainers actief meedenken over de invulling. “Ik stel een halve vraag en ze snappen gewoon wat ik bedoel. Dat vind ik gewoon heel fijn.” Ook worden vooraf casussen en documenten aangeleverd. De samenwerking wordt omschreven als snel, persoonlijk en soepel. Een referent zegt hierover: “Het ging heel snel. Er werd heel snel contact opgenomen.”

Een enkele referent geeft aan dat een online intake iets minder gelegenheid biedt om de sfeer binnen een organisatie te ervaren dan een fysieke kennismaking. Dit leidt echter niet tot een neutrale beoordeling en vormt geen terugkerend bezwaar.

Opleidingsprogramma



De offertes en programma's sluiten volgens vrijwel alle opdrachtgevers goed aan op hetgeen tijdens de intake is besproken. De inhoud, planning en financiële afspraken worden in het algemeen duidelijk weergegeven. Waar nodig kunnen opdrachtgevers vooraf wijzigingen laten verwerken. Bij meerdere trajecten is het programma in overleg verder aangescherpt voordat de training start. "Het was gewoon wat wij gevraagd hadden."

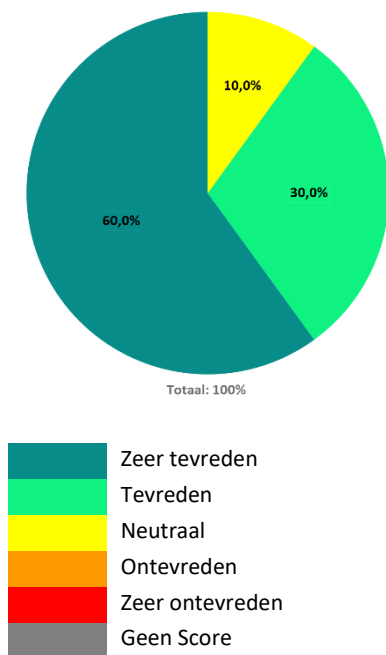
Het maatwerk karakter is hierbij duidelijk zichtbaar. De programma's worden opgebouwd rond actuele vraagstukken, eigen documenten en casuïstiek van de organisatie.

Referenten waarderen dat trainers niet uitsluitend uitvoeren wat wordt gevraagd, maar geregeld ook suggesties doen voor een passende aanpak.

Een referent geeft een drie. De inhoud van de offerte bleek uiteindelijk wel conform de afspraken, maar een formulering was voor deze opdrachtgever niet direct duidelijk. Hierdoor moest eerst navraag worden gedaan voordat kon worden vastgesteld dat de offerte klopte. De referent vindt dat een goede offerte zonder aanvullende uitleg direct begrijpelijk moet zijn, vandaar de neutrale score.

Dit betreft een incidenteel signaal. Andere opdrachtgevers noemen de offertes juist duidelijk en dat het overeenkomt met de gemaakte afspraken.

Uitvoering



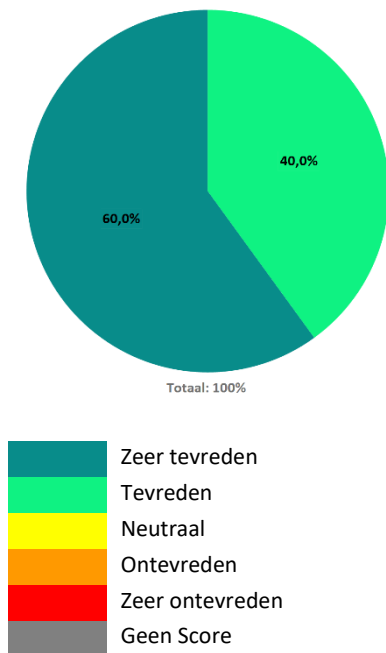
De uitvoering behoort tot de meest gewaardeerde onderdelen. Referenten spreken over interactieve, praktijkgerichte trainingen waarin veel ruimte bestaat voor vragen, discussie en eigen casuïstiek. Trainers gebruiken onder andere groepsopdrachten, oefeningen, spelvormen en plenaire bespreking. Hierdoor blijven deelnemers actief betrokken.

Een belangrijk terugkerend compliment betreft de flexibiliteit tijdens de trainingsdagen. Wanneer actuele situaties of vragen meer aandacht nodig hebben, wordt het programma in overleg aangepast. “Als er tijdens de training iets speelt, is er ruimte om daarop verder te gaan”. Referenten ervaren dit niet als het niet behalen van het programma, maar juist als een kenmerk van maatwerk. “Het programma was goed vastgesteld, maar in de praktijk speelde een aantal issues op dat moment”, vertelt een referent. De trainer kon daar volgens deze referent goed op inspelen.

Eén referent noemt als praktisch verbeterpunt dat vooraf niet was aangegeven dat deelnemers eerder verstrekt materiaal moesten meenemen. Een andere deelnemer vindt twee opeenvolgende trainingsdagen intensief en geeft de voorkeur aan één dag, omdat de concentratie gedurende de tweede dag afneemt.

Een afzonderlijke kritische ervaring betreft een escalatie binnen een groep. De inhoud van de training wordt ook door deze referent positief beoordeeld, maar de trainer had naar mening van de referent steviger mogen ingrijpen in de groepsdynamiek. Dit betreft een incidentele bevinding.

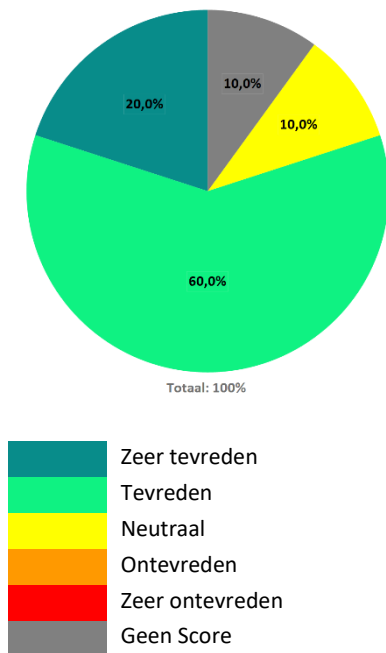
Opleiders



De trainers vormen een duidelijk structureel sterk punt. De referenten noemen deskundigheid, ervaring, flexibiliteit, betrokkenheid en het vermogen om groepen aan te voelen. Trainers kunnen volgens hen schakelen tussen deelnemers met uiteenlopende ervaringsniveaus en weten theorie op een toegankelijke manier te verbinden aan de dagelijkse praktijk. Ook de persoonlijke kwaliteiten worden positief gewaardeerd. Een trainer wordt omschreven als “sprankelend, fris”, terwijl een ander wordt aangeduid als iemand die veel kennis bezit en tegelijkertijd een veilige omgeving weet te creëren. “Ze is sprankelend en fris, maar kan mensen ook goed bij de les houden en luistert echt naar wat mensen zeggen en vragen.” Bij enkele trajecten zijn meerdere trainers betrokken. Daarbij wordt gewaardeerd dat aanvullende expertise wordt ingezet wanneer een onderwerp buiten de specifieke deskundigheid van de vaste trainer valt.

De kritische ervaring rondom het onvoldoende ingrijpen bij een escalatie staat tegenover een breed gedragen positief beeld en wordt niet door andere referenten herkend. Daarmee is dit geen structureel verbeterpunt voor de opleiders als geheel.

Trainingsmateriaal

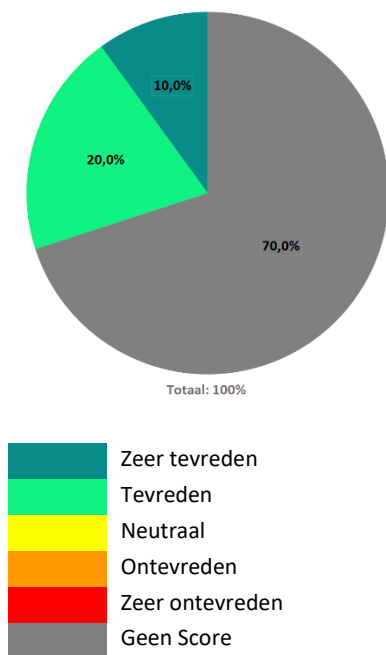


Het trainingsmateriaal bestaat afhankelijk van het traject uit presentaties, hand outs, boekjes, schema's, kaarten, links en materiaal dat tijdens oefeningen wordt gebruikt. Bij sommige maatwerktrajecten is bewust weinig traditioneel trainingsmateriaal ingezet, omdat het accent ligt op het gezamenlijk werken aan eigen documenten en casuïstiek. Waar materiaal wordt gebruikt, beoordelen referenten dit als duidelijk, professioneel en passend bij de training. Presentaties worden overzichtelijk gevonden en verschillende werkmaterialen ondersteunen het interactieve karakter. Een referent geeft aan dat een gehanteerde methodiek voor het behandelen van advies en instemmingsaanvragen goed aansluit op de werkwijze van de eigen organisatie. "De methode die gehanteerd werd, spreekt ons als organisatie en als OR zeer aan."

Bij één traject bleek tijdens de training dat materiaal uit een eerdere bijeenkomst opnieuw nodig was, zonder dat deelnemers vooraf waren gevraagd dit mee te nemen. Dit is een praktisch en incidenteel verbeterpunt.

Eén referent beoordeelt het trainingsmateriaal neutraal met een 3. Hoewel het materiaal op de organisatie is afgestemd en de gekozen vorm passend wordt gevonden voor de deelnemersgroep, vindt deze referent de inhoud te beperkt. Met name de verstrekte hand outs worden als summier ervaren en bieden volgens hem onvoldoende verdieping om na afloop als zelfstandig naslagwerk te kunnen dienen. Ook had hij meer uitgewerkte casussen in het materiaal verwacht. Hij zegt hierover: "Ik had veel meer casussen verwacht die ze dan eerst doorheen zouden zetten." De referent zou de gekozen vorm van het materiaal overigens niet direct veranderen. De neutrale beoordeling heeft daarmee vooral betrekking op de inhoudelijke omvang en de bruikbaarheid als naslagwerk.

Accommodatie

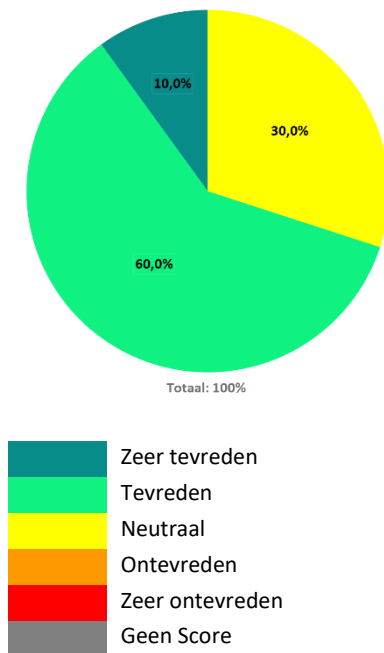


Dit onderdeel is voor een groot deel van de referenten niet van toepassing. Veel opdrachtgevers hebben de accommodatie zelf geregeld, waardoor hierover geen oordeel over de opleidingsaanbieder kan worden gegeven.

Waar de accommodatie wel door de aanbieder is geregeld, wordt deze positief beoordeeld. De referenten geven aan dat de externe trainingslocatie netjes was en dat alles goed was verzorgd.

Er zijn geen terugkerende verbeterpunten ten aanzien van de door de aanbieder verzorgde accommodaties naar voren gekomen.

Natraject



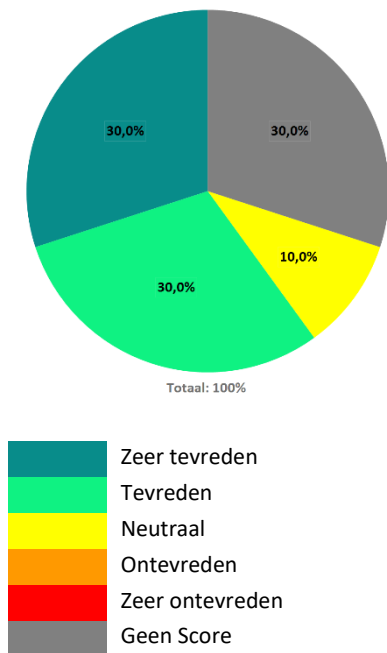
Het natraject geeft een meer wisselend beeld dan de uitvoering en de trainers. Positief is dat materiaal na afloop wordt nagezonden en dat trainers beschikbaar blijven voor vragen. Ook worden trainingen tijdens of na afloop geëvalueerd en wordt bij sommige opdrachtgevers persoonlijk nabesproken hoe het traject is verlopen. “Meestal blijft de trainer wat langer om te bespreken wat ik ervan vond en wat zij er zelf van vond.”

Tegelijkertijd komt bij meerdere interviews naar voren dat de opvolging richting de opdrachtgever actiever kan. Een referent geeft aan dat na een evaluatieformulier geen formeel nagesprek of terugkoppeling van de uitkomsten heeft plaatsgevonden. Een andere opdrachtgever zou na afloop graag kort telefonisch of digitaal hebben teruggeblikt op het traject.

Wat betreft de neutrale scores hebben drie referenten een drie gegeven. In alle drie de neutrale scores hangt deze score samen met het ontbreken van een structurele, proactieve terugkoppeling na afloop. De deelnemers waren wel tevreden over de training en hadden persoonlijk niet noodzakelijk behoefte aan aanvullende begeleiding, maar vinden dat vanuit goed opdrachtgeverschap een duidelijker evaluatiemoment passend zou zijn.

Dit is daarmee een terugkerend signaal en het meest duidelijke structurele aandachtspunt uit het onderzoek.

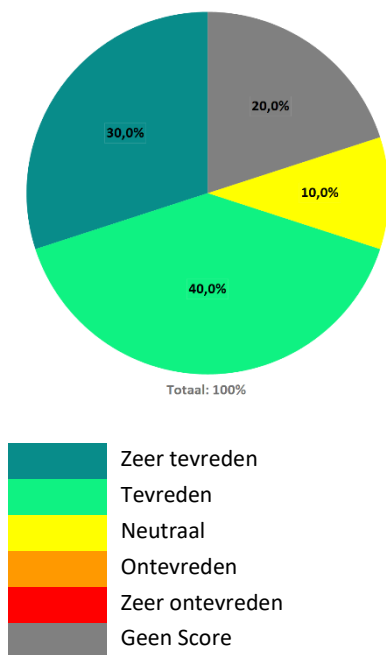
Organisatie en Administratie



De organisatie en administratieve afhandeling verlopen volgens de meeste referenten soepel. Zij noemen snelle communicatie, goede bereikbaarheid en correcte verwerking van financiële en administratieve gegevens. Een opdrachtgever omschrijft de werkwijze als “heel helder, duidelijk” en waardeert de snelle contacten. “Zowel de trainer als de backoffice was per e mail en telefoon prima bereikbaar.”

Niet iedere deelnemer heeft rechtstreeks contact met de backoffice. In dergelijke gevallen is geen oordeel gegeven. Eén opdrachtgever geeft een neutrale score en merkt incidenteel op dat opdrachten administratief weleens door elkaar zijn gehaald. Dit wordt niet door andere respondenten genoemd en is daarom onvoldoende representatief om als algemeen knelpunt aan te merken.

Relatiebeheer



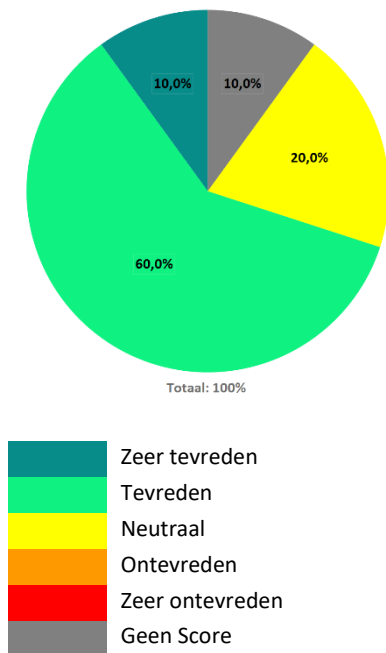
Het relatiebeheer verloopt bij veel opdrachtgevers rechtstreeks via de trainer, er is geen relatie- of accountmanager. Vooral bij langdurige relaties wordt gewaardeerd dat de inhoudelijke trainer contact heeft met de opdrachtgever. De trainer kent de organisatie en eerdere vraagstukken, waardoor opdrachtgevers snel kunnen schakelen wanneer een nieuwe behoefte ontstaat. “Onze wens is gewoon steeds dezelfde trainer, want die kent de specifieke dingen van onze organisatie.”

Verskillende respondenten geven aan dat hun vaste trainer goed bereikbaar is en duidelijk communiceert over beschikbaarheid en het snelle en vlotte contact. “Meestal komen dingen bij ons snel op. Op korte termijn hebben we dan een training. Dat gaat heel goed.”

Een aantal deelnemers heeft onvoldoende zicht op activiteiten die onder breder relatiebeheer vallen en geeft daarom geen oordeel. Dit is geen uiting van ontevredenheid.

Er is één neutrale beoordeling waarbij de referent aangeeft dat een vaste relatiemanager meer zou kunnen betekenen voor de relatie in plaats van alleen schakelen met een trainer bij een trainingsbehoefte. Dit betreft een incidentele opmerking.

Prijs-kwaliteitverhouding

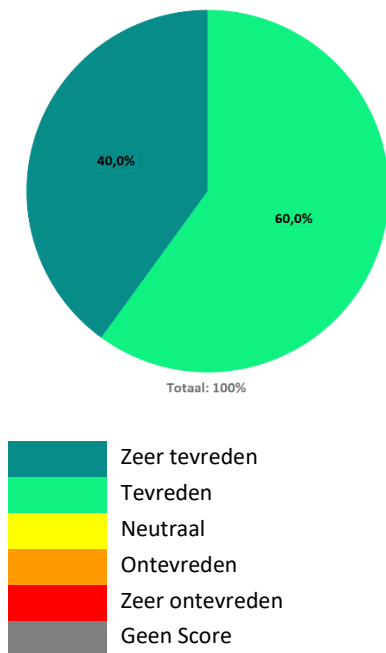


De referenten die zicht hebben op de financiële kant van de trajecten zijn overwegend positief over de verhouding tussen prijs en geleverde kwaliteit. Verschillende opdrachtgevers beschouwen de tarieven als marktconform of vergelijkbaar met die van andere aanbieders. Zo geeft een referent aan dat een eerder ingeschakelde aanbieder niet goedkoper was, terwijl de kwaliteit daarvan minder positief werd beoordeeld. Een ander omschrijft de prijs in vergelijking met andere trainingsbureaus als marktconform.

Twee referenten beoordelen de prijs kwaliteitverhouding neutraal met een drie. Zij zijn positief over de inhoudelijke kwaliteit van de trainingen, maar vinden de kosten relatief hoog. Bij één van hen speelt specifiek mee dat standaard voorbereidingstijd in rekening wordt gebracht, terwijl de opdrachtgever zelf al een belangrijk deel van de onderwerpen aandraagt. Deze referent zegt: “De kwaliteit is goed. Alleen ik vind het een behoorlijk bedrag.”

De neutrale beoordelingen wijzen daarmee niet op twijfel over de kwaliteit van de dienstverlening, maar op de ervaren hoogte en, bij één referent, de opbouw van de kosten. Omdat twee van de tien referenten dit onderdeel neutraal beoordelen, is de prijsstelling geen zuiver incidentele opmerking meer. Het betreft een terugkerend, maar beperkt signaal. Het merendeel van de referenten dat de prijs kwaliteitverhouding kan beoordelen, is hierover wel tevreden.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



Het totaalbeeld is tevreden tot zeer tevreden. De referenten waarderen met name het maatwerk, de kwaliteit van de trainers, de flexibiliteit tijdens de uitvoering en de mogelijkheid om actuele vraagstukken direct in de training te verwerken. Ook langdurige samenwerkingsrelaties komen meerdere malen naar voren. “Als je echt iets wil leren, dan is dit wel de opleider waar je moet zijn voor deze trainingen.” Meerdere opdrachtgevers hebben inmiddels vervolgtrainingen afgenomen of gepland. Ook geven respondenten aan de aanbieder opnieuw te willen inschakelen en te kunnen aanbevelen.” Snelle contacten en trainingen op maat. Echt helemaal op maat.” Eén referent vertelt dat een deelnemer uit waardering zelfs bloemen voor de trainer had meegenomen. De verbeterpunten rondom het natraject (de proactieve evaluatie en terugkoppeling), de incidentele onduidelijkheid in een offerte, de kosten en één complexe groepssituatie doen geen wezenlijke afbreuk aan dit algemene beeld. Ze bieden wel concrete aanknopingspunten voor verdere kwaliteitsverbetering.

Trends bedrijfsopleidingen

De recente internationale rapporten over leren en ontwikkelen laten een duidelijke en consistente beweging zien richting in bedrijfsopleidingen. Organisaties verschuiven van generieke trainingsprogramma's naar strategische, gepersonaliseerde leeroplossingen die direct bijdragen aan organisatieresultaten en wendbaarheid.

Een centrale trend is de opkomst van **skills-based learning**. Organisaties richten zich steeds minder op functietitels en steeds meer op concrete vaardigheden als basis voor talentontwikkeling. Dit vraagt om gerichte analyse van skill gaps en het ontwikkelen van leerinterventies die aansluiten op specifieke behoeften van individuen en teams. Hierdoor neemt de vraag naar maatwerkopleidingen sterk toe.

Daarnaast groeit het belang van **continue ontwikkeling**. In een arbeidsmarkt waarin vaardigheden snel verouderen, wordt leren een doorlopend proces in plaats van een eenmalige interventie. Uit onderzoek blijkt dat 91% van de L&D-professionals continu leren cruciaal vindt voor carrièresucces. Maatwerk speelt hierbij een sleutelrol, omdat leeroplossingen flexibel en direct toepasbaar moeten zijn.

Een derde belangrijke ontwikkeling is de integratie van **loopbaanontwikkeling en leren**. Organisaties die investeren in carrièregerichte leerprogramma's presteren beter op het gebied van talentbehoud, betrokkenheid en innovatie. Leren wordt steeds vaker gekoppeld aan interne mobiliteit, coaching en persoonlijke groeipaden, wat de effectiviteit van maatwerk versterkt.

Tot slot zorgt **technologie**, met name **AI**, voor verdere versnelling. AI maakt het mogelijk om leertrajecten te personaliseren, schaalbaar aan te bieden en real-time aan te passen aan veranderende skillbehoeften.

Conclusie

Bedrijfsopleidingen ontwikkelen zich tot een strategisch instrument waarmee organisaties wendbaarheid vergroten, talent behouden en toekomstbestendig blijven.

Bronnen

- LinkedIn Learning (2025), *Workplace Learning Report*
- World Economic Forum (2025), *Future of Jobs Report*
- Donald H. Taylor (2026), *Global Sentiment Survey*

Cedeo-erkenning

Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 26.000 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

Methode

Cedeo benadert tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek opdrachtgevers, (opleidings-) functionarissen en deelnemers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie criteria), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

Procedure

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

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

Conclusie van Cedeo

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

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.nl, met:
 - profiel, inclusief logo
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingsaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties