

Klanttevredenheidsonderzoek

Teletrain

29-09-2026



INHOUDSOPGAVE

Profiel van Teletrain	3
Samenvatting	3
Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen	4
Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen	5
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen	6
Scores	6
Toelichting op scores	7
Voortraject	7
Opleidingsprogramma	8
Uitvoering	9
Opleiders	11
Trainingsmateriaal	12
Natraject	13
Organisatie en Administratie	14
Relatiebeheer	15
Prijs-kwaliteitverhouding	16
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal	17
Trends bedrijfsopleidingen	18
Cedeo-erkenning	19
Achtergrond	19
Criteria	19
Methode	19
Procedure	20
Conclusie van Cedeo	21

Profiel van Teletrain



TeleTrain is een Nederlands onderwijskundig advies- en opleidingsbureau dat organisaties ondersteunt bij leren en ontwikkelen. De organisatie combineert advies, ontwerp en uitvoering van leertrajecten, variërend van trainingen en e-learning tot blended learning en gamification. TeleTrain richt zich op bedrijven en (semi)overheden die hun medewerkers willen ontwikkelen en hun leerlandschap willen versterken. Met een team van onderwijskundigen, trainers en ontwikkelaars ontwerpt het bureau maatwerkoplossingen die aansluiten op organisatieverandering en professionalisering. Door een praktische en creatieve aanpak helpt TeleTrain organisaties om leren effectiever, aantrekkelijker en duurzamer te maken, met als doel betere prestaties van medewerkers en teams.

Samenvatting

Het klanttevredenheidsonderzoek laat een duidelijk positief beeld van Teletrain zien. Bijna alle geïnterviewde opdrachtgevers zijn tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking. Teletrain wordt vooral gewaardeerd om de persoonlijke benadering, inhoudelijke deskundigheid, flexibiliteit en de bereidheid om actief met opdrachtgevers mee te denken.

Opdrachtgevers ervaren Teletrain als een betrokken samenwerkingspartner die zich goed verdiept in de organisatie en haar behoeften. Offertes en planningen zijn helder, de communicatie en bereikbaarheid worden positief beoordeeld en trainers worden omschreven als kundig, goed voorbereid en in staat om aan te sluiten bij verschillende doelgroepen.

Ook de prijs-kwaliteitverhouding wordt overwegend als gunstig ervaren. Aandachtspunten liggen met name bij het consequent afstemmen van verwachtingen, proactieve terugkoppeling tijdens langere of complexere trajecten, de kwaliteit van sommige e-learningonderdelen en de inzet van voldoende senioriteit.

Alles overziend ervaren opdrachtgevers Teletrain als een deskundige, flexibele en betrouwbare partner. De meeste referenten zouden Teletrain dan ook aanbevelen aan andere organisaties.

Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Denkt écht met je mee:

Teletrain kijkt kritisch naar de vraag en denkt inhoudelijk en didactisch mee over de beste oplossing.

“

“Ik had niet het gevoel alsof ze ons iets wilden verkopen, maar dat er echt werd meegedacht wat de beste oplossing voor ons is.”

Expertise die aansluit:

Trainers bereiden zich grondig voor en stemmen inhoud, tempo en niveau af op de organisatie en deelnemers.

“

“De trainer heeft zich goed voorbereid door vooraf veel vragen te stellen. Hierdoor sloot de training naadloos aan bij ons team, tempo en niveau.”

Flexibel als het anders loopt:

Teletrain denkt mee en zoekt actief naar oplossingen wanneer omstandigheden of wensen tussentijds veranderen.

“

“Teletrain denkt mee als het even wat anders loopt dan verwacht. Ze proberen veel te improviseren. Je merkt dat ze zelf ook gewoon een goede dienst willen neerzetten.”

Een partner, geen leverancier:

Opdrachtgevers ervaren Teletrain als een betrokken partner die samenwerkt, verantwoordelijkheid neemt en vertrouwen geeft.

“

“We doen meerdere trajecten met Teletrain en vooral de afgelopen keer merkte ik dat het echt een samenwerking is. Ik heb altijd vertrouwen in Teletrain. Ze zijn open en transparant.”

Direct toepasbaar in de praktijk:

De opbrengst van de trainingen is voor deelnemers merkbaar in hun dagelijkse werk.

“

“Dit is de eerste training in lange tijd waar we echt wat aan gehad hebben. Onze behoeftes en het geleerde kwamen goed bij elkaar en we konden het gelijk toepassen in de praktijk.”

Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Proactiever terugkoppelen:

Bij sommige trajecten verwachten opdrachtgevers dat Teletrain eerder signaleert wat wel en niet goed werkt.

“

“Ik verwacht dat zij dingen opmerken voor ons en dit terugkoppelen. Ik moest later via deelnemers horen dat bepaalde onderwerpen niet goed aansloegen.”

Verwachtingen scherper afstemmen:

Bij e-learning is het belangrijk om vooraf nog duidelijker vast te leggen hoe wensen worden vertaald naar het eindproduct.

“

“Ons idee was niet duidelijk overgekomen bij Teletrain, ze hadden het heel anders aangepakt dan wij verwacht hadden.”

Voldoende senioriteit inzetten:

De ervaren kwaliteit hangt mede af van de juiste verhouding tussen ervaren en minder ervaren professionals.

“

“De prijs is prima, maar wij zouden wel iets meer senioriteit ervoor terugkrijgen. Dat is het enige puntje wat we jammer vinden.”

Evaluatie consequent organiseren:

Niet bij ieder traject worden deelnemers standaard betrokken bij de evaluatie, terwijl opdrachtgevers dit soms wel verwachten.

“

“Er werd in eerste instantie geen evaluatie gehouden met de deelnemers, terwijl dit voor ons een vanzelfsprekendheid leek.”

Meer zicht op mogelijkheden:

Een deel van de opdrachtgevers zou actiever geïnformeerd willen worden over andere diensten en mogelijkheden van Teletrain.

“

“Ze zijn best wel bescheiden. Ik zou graag meer horen wat er momenteel loopt en wat de mogelijkheden voor ons zijn.”

Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen

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

Scores

	Zeet ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeet tevreden	Geen score
Score	1	2	3	4	5	
Voortraject ^①				70%	20%	10%
Opleidingsprogramma				50%	50%	
Uitvoering			10%	50%	40%	
Opleiders				50%	50%	
Trainingsmateriaal ^②			20%	30%	30%	20%
Accommodatie ^③						100%
Natraject			10%	50%	40%	
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%	
Relatiebeheer			20%	60%	20%	
Prijs-kwaliteitverhouding ^④			30%	30%	30%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	30%	60%	

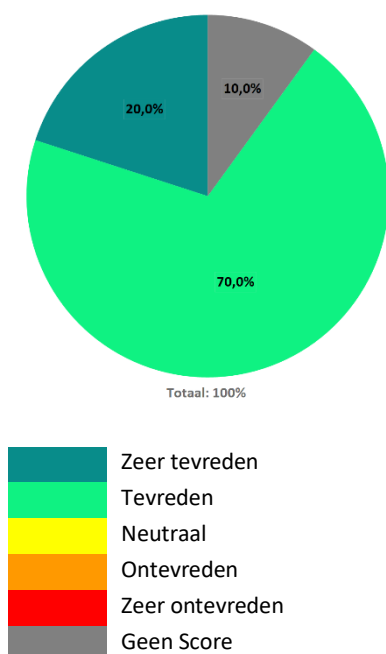
① Eén referent is niet betrokken geweest bij het voortraject.

② Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal.

③ Vijf referenten hebben zelf de locatie geregeld. Bij de overige vijf referenten was het traject online.

④ Eén referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteit verhouding.

Toelichting op scores



Voortraject

Langere samenwerkingen en kennis van organisatie

Negen van de tien gesproken referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Eén referent heeft geen zicht op het voortraject en heeft om die reden geen waardering uitgesproken. De meeste referenten werken al langere tijd met Teletrain samen, omdat ze tevreden zijn over de samenwerking. Eén geïnterviewde vertelt: “Ik ken Teletrain nog van eerdere samenwerkingen en ik wilde graag weer met ze samenwerken.” Door de langere samenwerkingen is Teletrain in staat om erg goed in te spelen op de wensen van de opdrachtgevers. “Elk jaar zitten we even opnieuw bij elkaar en maakt Teletrain een offerte. Zij kennen het traject inmiddels zo goed en weten precies waar onze behoeften liggen.”

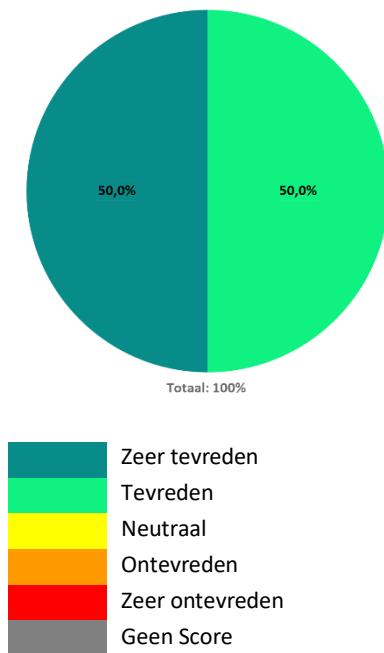
Meedenken en adviseren

Daarnaast zijn veel opdrachtgevers te spreken over de mate waarin Teletrain met hen meedenkt tijdens het voortraject. Teletrain kijkt met een kritische blik naar vraagstukken, met als doel de kwaliteit van het traject te verbeteren. Referenten beschrijven het als volgt: “Ze maken niet alleen de e-learning, maar ze denken ook op didactisch niveau mee. Ze nemen niets zomaar iets klakkeloos van ons over, maar kijken er zelf ook kritisch naar. Dat is heel fijn”, “Gedurende het voortraject werd er heel goed naar ons geluisterd en met ons meegedacht. Ik had niet het gevoel alsof ze ons iets wilden verkopen, maar dat er echt werd mee gedacht wat de beste oplossing voor ons is” en “We hebben in het intakegesprek gevraagd of Teletrain met ons mee kan denken en dat hebben ze gedaan. Ze hebben heel prettig geholpen om het hele programma op te stellen, inclusief werkvormen en didactische vaardigheden.”

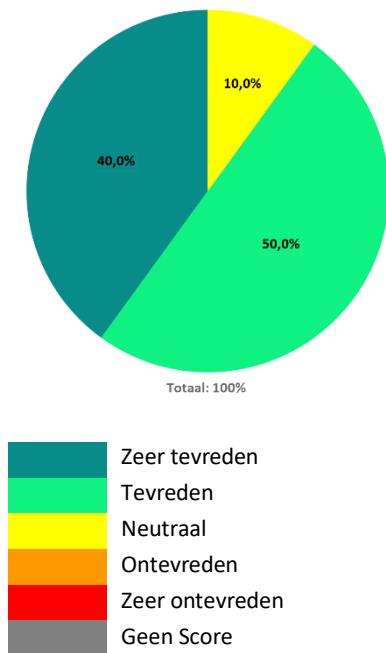
Opleidingsprogramma

Offerte en afstemming

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de offerte en het programma. De offerte bevat alle benodigde informatie, van uitgewerkte plannings en een lijst met trainers tot de bijbehorende prijsopgaves. Referenten vinden deze offertes helder beschreven en kunnen bij vragen of opmerkingen gemakkelijk bij Teletrain terecht. Hierin stelt Teletrain zich flexibel op en toont geduld. Referenten beschrijven het als volgt: “We hebben een gedetailleerde offerte ontvangen. We hebben hier nog telefonisch contact over gehad omdat we iets wilden aanpassen. Hierin konden we snel met Teletrain schakelen en ze toonde veel flexibiliteit met de beperkte beschikbare tijd van onze expert”, “Ze zijn heel helder in hun aanpak, wat je kan verwachten en wat er gaat gebeuren. Ook zijn ze heel transparant over de kosten”, “Teletrain maakt hartstikke duidelijke plannings, met alle data en beschikbare trainers. Er is hierbij veel contact en we weten elkaar snel te vinden” en “Teletrain heeft veel geduld met ons gehad tijdens het goedkeuren van de offerte.”



Uitvoering



Samenwerking en expertise

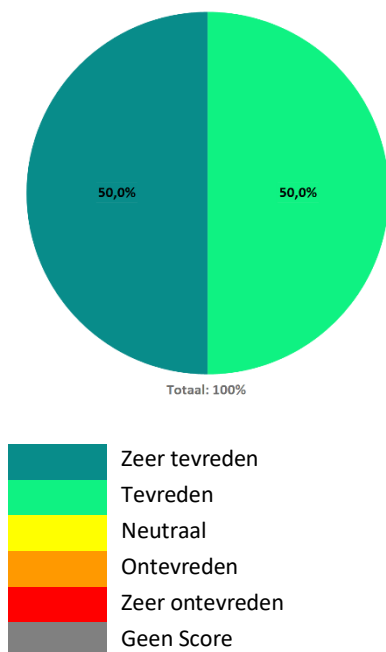
Het merendeel van de referenten is tevreden met de uitvoering. Tijdens het proces is Teletrain een fijne sparringpartner die goed meedenkt over de stappen die gezet moeten worden. Ook zijn ze bereikbaar bij vragen of problemen: “We zijn tevreden met de e-learning, het werkt gewoon goed. Ze denken elk jaar mee hoe het verbeterd kan worden. Ook heeft Teletrain een helpdesk als er iets misgaat.” Daarnaast zijn deelnemers te spreken over de opbouw van de trainingen en de mate van kennis die gedeeld wordt. Deelnemers beschrijven het als volgt: “Het was een mix van hele interactieve oefeningen en praktische tips, zoals hoe je moet werken met een digiboard. Ze maken ook goed gebruik van ijsbrekers en bijvoorbeeld energizers na de lunch” en “Onze experts zijn heel positief over de training van Teletrain. Teletrain heeft duidelijk de expertise in huis wat het al snel erg goed maakt.”

Flexibiliteit

Meerdere referenten zijn uitgesproken tevreden over de flexibele houding van Teletrain. Ze denken fijn mee wanneer zaken anders lopen dan verwacht. Voor één referent is de flexibiliteit van Teletrain de reden dat ze bij andere trajecten ook voor Teletrain als partner hebben gekozen. Andere referenten beschrijven: “Tussentijds hebben er veel wijzigingen plaats gevonden, wat veel extra tijd heeft gekost, voor ons en voor Teletrain. Hierin heeft Teletrain veel geduld met ons gehad en we hebben de extra kosten samen verdeeld” en “Teletrain denkt mee als het even wat anders loopt dan verwacht. Ze proberen veel te improviseren. Je merkt dat ze zelf ook gewoon een goede dienst willen neerzetten dus dat loopt goed.”

Verbeterpunten

Eén referent is tevreden noch ontevreden over de uitvoering. Dit komt met name door de assertieve houding van Teletrain en de mate waarin zij feedback oppakken. De referent beschrijft het als volgt: “Tijdens het traject hadden we meer assertiviteit verwacht van Teletrain. Zij zijn onze ogen en oren op deze dag. Ik verwacht dat zij dingen opmerken voor ons en dit terugkoppelen. Ik moest later via deelnemers horen dat bepaalde onderwerpen niet goed aansloegen. Nadat we dit aangeven ontstaat er niet direct een verandering vanuit Teletrain.” Een andere referent heeft het handelen van Teletrain juist als erg proactief ervaren, maar soms ook te zelfstandig. Hierin had de referent graag meer onderlinge afstemming gehad.



Opleiders

Vorbereiding en ervaring

Over de opleiders en consultants zijn alle referenten positief. De trainers hebben zich verdiept in de organisatie waardoor de inhoud passend en relevant is. “De trainer heeft zich goed voorbereid door vooraf veel vragen te stellen. Hierdoor sloot de training naadloos aan bij ons team, tempo en niveau” en “De trainers hadden zich goed voorbereid en stonden enthousiast voor de groep. Dat deden ze echt op een goede manier en waren wij heel blij mee.”

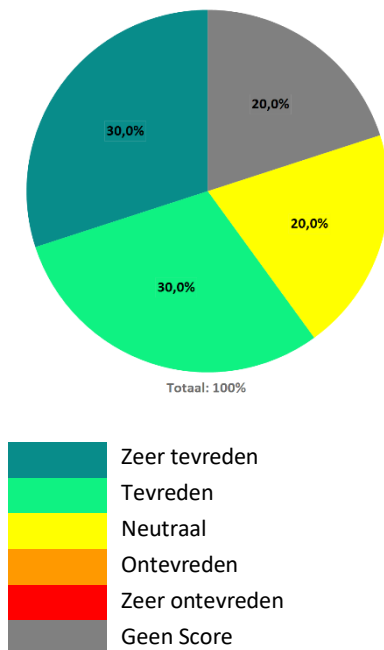
Vaardig en kundig

Daarnaast zijn de opleiders heel vaardig in hun vak. Ze hebben zowel een brede kennis om te delen als de ervaring om in te spelen op de behoeftes van de groep. Referenten beschrijven het als volgt: “Het waren allemaal kundige mensen. Je kan merken dat ze bij Teletrain aan een interne scholing doen”, “Hele bekwame trainer” en “Het was een grote groep, maar de trainer ging heel soepel met de flow van de groep mee. Hij speelt goed in op de behoeftes van elk type mens, echt vanuit zijn expertise.” Wel merkt een referent op dat het vanuit Teletrain soms zoeken is om de juiste ervaring op het juiste project te kunnen zetten: “De enige uitdaging is dat ze snel groeien en moeten kiezen welke trainer ze wanneer inzetten. Hierdoor krijg je een combinatie van ervaren en onervaren trainers wat soms uitdagend kan zijn.”

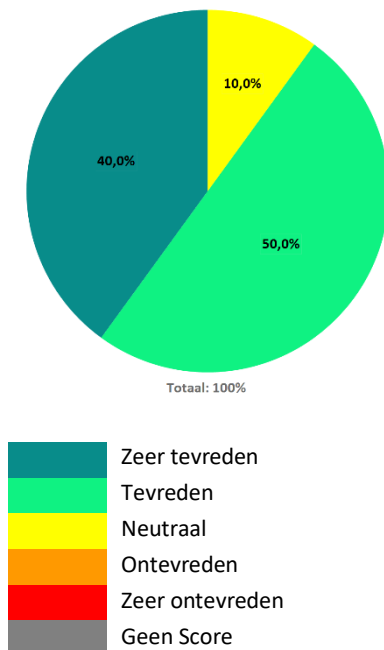
Trainingsmateriaal

E-learnings en ander materiaal

Het opleidingsmateriaal wordt door de referenten verschillend gewaardeerd. Teletrain zet verschillende middelen in om hun trainingen of projecten te ondersteunen, afhankelijk van de opdrachtgever. Voorbeelden zijn handouts, training acteurs, flipovers, presentaties en interactieve spelvormen zoals Kahoot. Waar mogelijk zijn de materialen toegespitst op de desbetreffende organisatie en ook beschikbaar als naslagwerk, wat wordt gewaardeerd door de referenten: “De materialen zijn op maat voor ons gemaakt met praktijkvoorbeelden. We hebben deze achteraf nog gebruikt.” Daarnaast maakt Teletrain in veel gevallen gebruik van een e-learning; ofwel als eindproduct ofwel als ondersteuning van de training. Sommige referenten zijn tevreden met de e-learning. Zij vertellen: “We zijn tevreden met de e-learning, het werkt gewoon goed. Ze denken elk jaar mee hoe het verbeterd kan worden. Ook heeft Teletrain een helpdesk als er iets misgaat” en “We zijn heel erg tevreden over het eindresultaat, dat ziet er gewoon echt goed uit. Ze hebben onze vorige e-learning flink moeten inkorten, wat een uitdaging is, maar dit hebben ze goed gedaan.” Voor andere referenten bleek de e-learning geen relevante toevoeging aan de training te zijn, of werd het niet aangepast zoals van tevoren gedacht: “Bij de e-learning kwamen de aanpassingen niet lekker uit de verf. Ons idee was niet duidelijk overgekomen bij Teletrain, ze hadden het heel anders aangepakt dan wij verwacht hadden. Ook bevatte het wat verkeerde informatie.” Hierdoor zijn deze referenten tevreden noch ontevreden over het materiaal.



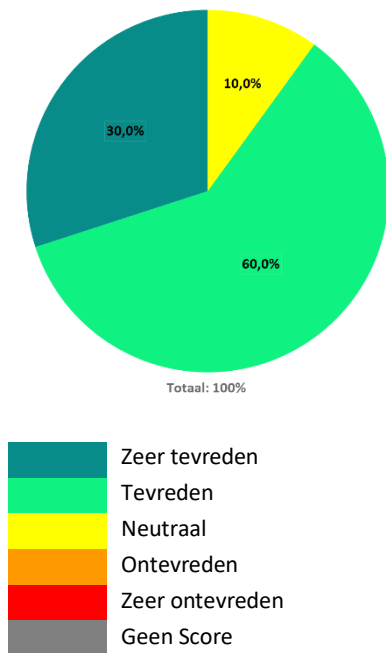
Natraject



Evaluatie en implementatie

Het merendeel van de referenten is tevreden over het natraject. In de meeste gevallen vindt er een evaluatie plaats aan het einde van het traject. De referenten ervaren deze evaluatie als prettig, waarin ze gezamenlijk terugkijken op het traject en laagdrempelig feedback kunnen teruggeven. Vaak is er tussentijds ook al de ruimte om kort te evalueren. In de eindevaluatie denkt Teletrain mee over de implementatie en vervolgstappen. Referenten vertellen: "Hun evaluatie is heel klantvriendelijk. Ze bereiden een heldere presentatie voor en denken alvast goed mee over de vervolgstappen. Mocht er iets zijn, dan is er de ruimte om dat makkelijk tegen ze te zeggen. Dat vind ik heel fijn", "Dit doen ze heel goed. We evalueren met de deelnemers en praten gezamenlijk altijd even na wat goed en minder goed gaat. Ook hebben we een eindgesprek waarop we terugkijken op het hele traject", "We hebben eindevaluatie gevoerd, maar ook tussentijds was er de ruimte om dingen te bespreken. Teletrain ging professioneel met de feedback om" en "Bij alle trajecten is er iemand van Teletrain betrokken geweest bij de implementatie. Op die manier werd het echt een co-creatie en voelde het eigenlijk als een extra collega." Eén referent geeft aan dat er niet standaard geëvalueerd werd met de deelnemers, terwijl zij dit wel hadden verwacht: "Er werd in eerste instantie geen evaluatie gehouden met de deelnemers, terwijl dit voor ons een vanzelfsprekendheid leek. Met ons als opdrachtgevers hebben we wel een evaluatie gehad, dit was een heel open gesprek." Eén referent geeft een neutrale score. Bij deze referent verliep het evaluatieproces zoals hij had verwacht, maar hij is hier niet uitgesproken positief of negatief over.

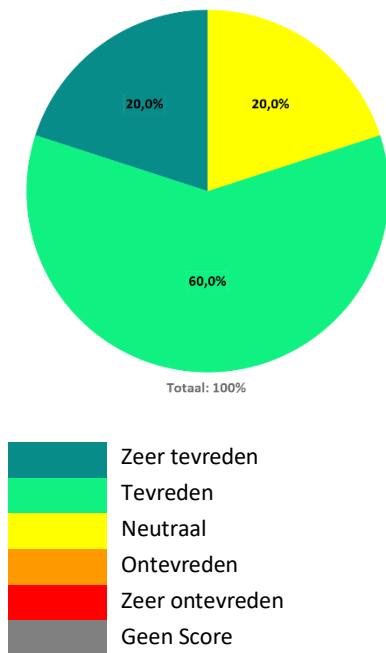
Organisatie en Administratie



Bereikbaarheid en communicatie

Negen referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het organisatorisch en administratief handelen van Teletrain. De meeste referenten hebben een vast contactpersoon die goed te bereiken is, zowel via de mail als telefonisch. Ook wordt er helder gecommuniceerd als iemand afwezig is, zodat vragen niet stil blijven liggen. Referenten vertellen: "Als ik bel wordt er gelijk opgenomen of meteen teruggebeld. Ook via de mail zijn ze goed bereikbaar. In de vakantieperiode is er een goede overdracht zodat altijd iemand bereikbaar is voor vragen. Ze denken hierin echt met ons mee", "Bereikbaarheid is echt heel goed geregeld. Het zijn betrokken mensen" en "Ze reageren erg snel, soms met de reactie dat ze nu even onbereikbaar zijn en over een paar uur kunnen sparren. Ook staan ze na werkuren nog steeds voor je klaar. Je weet wat je aan ze hebt." Eén referent is tevreden noch ontevreden over de bereikbaarheid en ligt toe: "De bereikbaarheid was wat wisselend per contactpersoon. In het begin verliep het daardoor wat lastig. Met een nieuw contactpersoon verliep het soepel. Daar kregen we altijd binnen een dag reactie."

Relatiebeheer



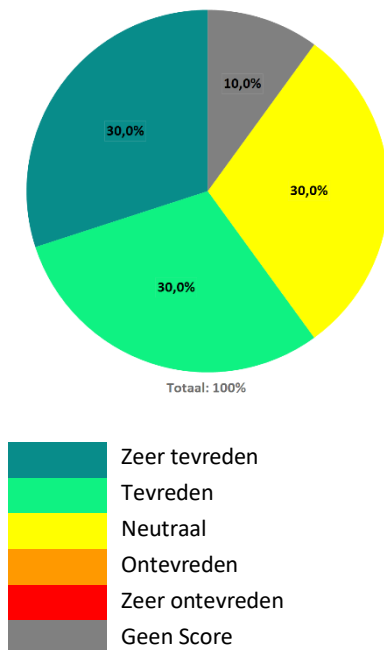
Persoonlijk en goede frequentie

Het merendeel van de referenten is tevreden over de relatie die Teletrain onderhoudt. Buiten de trajecten om organiseert Teletrain een aantal activiteiten zoals een leverancier dag, kennisdag of learning lunches. Verder is het contact buiten de trajecten om redelijk beperkt en dit wordt door de meeste referenten positief gewaardeerd. Zij zijn tevreden met deze frequentie en de persoonlijke manier waarop dit gaat. Referenten vertellen: “Door het jaar heen is er een aantal keer contact. Dat gaat wel op een persoonlijke manier. Prima zo, de frequentie hoeft niet meer te worden”, “Ze doen het wel slim. Ze houden je op de hoogte met wat ze kunnen, door bijvoorbeeld uitnodigingen te sturen voor learning lunches. Maar ze komen niet concreet met trajecten die ze voor je kunnen doen. Hierdoor voelt het niet pusherig, dat vind ik fijn zo” en “Dit vind ik bij Teletrain echt top. Je merkt dat ze echt de motivatie en de wil hebben om te werken aan de klantrelatie.”

Bescheiden

Eén referent zou graag op de hoogte gehouden worden van de producten die Teletrain aanbiedt: “Ze zijn best wel bescheiden. Ik zou graag meer horen wat er momenteel loopt en wat de mogelijkheden voor ons zijn.” Deze referent ontvangt deze informatie het liefst via de mail zodat hij zelf kan beslissen wat hij er mee wil doen. Twee referenten zijn neutraal over het relatiebeheer. Bij hen is er weinig contact buiten de trajecten om, maar hebben hier ook geen behoefte aan. Eén referent beschrijft het als volgt: “Er is niet echt sprake van contact buiten dit traject om, maar dat is wat mij betreft goed zo. Bij de evaluaties zien we elkaar fysiek en dat doet goed voor onze professionele band.”

Prijs-kwaliteitverhouding



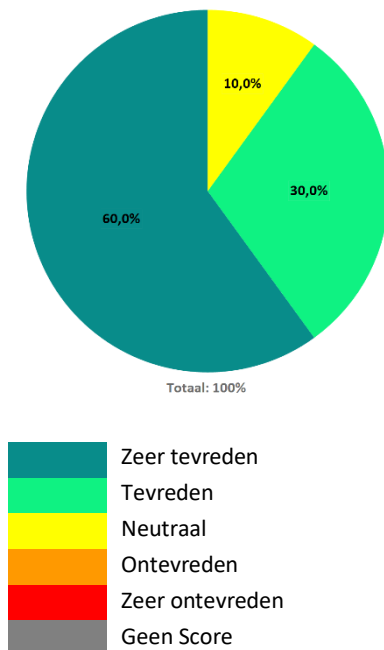
Gunstige prijs

Referenten zijn verdeeld over de prijs-kwaliteit verhouding. Referenten zijn het met elkaar eens dat Teletrain een gunstige prijs vraagt. Hun prijs is marktconform en afhankelijk van de diensten zelf wat aan de goedkope kant. De tevreden referenten zijn te spreken over de kwaliteit die Teletrain levert, in combinatie met deze prijs. Zij vertellen: "Ik vind de prijs-kwaliteit verhouding erg belangrijk en Teletrain heeft dit goed in balans. Ze vragen minder dan andere partijen en leveren goede kwaliteit", "Ik heb het idee dat het een realistisch bedrag is. Soms zelfs aan de lage kant aangezien ze zo veel met ons meedenken" en "De prijzen van Teletrain zijn vergelijkbaar met die van andere bureaus. Dan kiezen we toch vaak voor een fijne samenwerking die we met Teletrain hebben."

Te weinig senioriteit

Referenten die tevreden noch ontevreden zijn met de prijs-kwaliteit verhouding vinden de kwaliteit niet altijd voldoende. Dit komt met name door projecten die niet soepel zijn verlopen, of waar veel junioren aan hebben gewerkt. Zij lichten toe: "De prijs is prima, maar wij zouden wel iets meer senioriteit ervoor terugkrijgen. Dat is het enige puntje wat we jammer vinden" en "De prijs ligt niet aan de bovenkant, het is een prima prijs. Maar toen het niet zo soepel liep dachten we ook; we krijgen er ook niet zo veel voor."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



Algeheel oordeel

Bijna alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de samenwerkingen in zijn totaliteit. Referenten ervaren de trajecten met Teletrain als een echte samenwerking. Er is veel ruimte voor overleg en referenten zijn positief over de manier waarop Teletrain met hen mee denkt. Eén referent beschrijft: “We doen meerdere trajecten met Teletrain en vooral de afgelopen keer merkte ik dat het echt een samenwerking is. Ik heb altijd vertrouwen in Teletrain. Ze zijn open en transparant.” Referenten merken dat Teletrain een goede dienst wil leveren en zich hier hard voor in zetten. Wanneer iets anders loopt dan verwacht, kijken ze direct naar oplossingen en zijn ze ook buiten werktijden bereikbaar. Ook wanneer een samenwerking afloopt, blijft Teletrain zich tot het einde behulpzaam opstellen. Een referent vertelt: “Ook wanneer hun contract bij ons afloopt doen ze nog heel veel moeite om alle bestanden voor ons gereed te krijgen zodat we met een eventuele nieuwe partner alles gereed hebben. Daar ben ik erg tevreden over.” De opbrengst voor de praktijk wordt eveneens benoemd. Eén geïnterviewde beschrijft: “Dit is de eerste training in lange tijd waar we echt wat aan gehad hebben. Onze behoeftes en het geleerde kwamen goed bij elkaar en we konden het gelijk toepassen in de praktijk.”

Aanbevelingen

De meeste referenten zouden Teletrain aanbevelen aan anderen, vanwege de fijne samenwerking en het prettig meedenken. Eén referent is tevreden noch ontevreden over de samenwerking in zijn totaliteit en zou Teletrain alleen aanbevelen bij kortlopende trajecten. Deze referent ligt toe: “Ik zou Teletrain niet adviseren aan anderen voor een langlopend traject, waarbij veel complexe aanpassingen en afstemming nodig is. Wanneer je echter opzoek bent naar één training die gewoon goed uitgevoerd moet worden, denk ik dat Teletrain een prima partij is.”

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