Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Nidos

08-10-2026

INHOUDSOPGAVE

Profiel van Stichting Nidos **3**

Samenvatting **3**

Sterke punten - Cedeo Open opleidingen 4

Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen 5

Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen **6**

Scores 6

Toelichting op scores **7**

Voortraject 7

Opleidingsprogramma 8

Uitvoering 9

Opleiders 10

Trainingsmateriaal 11

Accommodatie 12

Natraject 13

Organisatie en Administratie 14

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal 15

Trends bedrijfsopleidingen **16**

Cedeo-erkenning **17**

Achtergrond 17

Criteria 17

Methode 17

Procedure 18

Conclusie van Cedeo **19**

Profiel van Stichting Nidos

Stichting Nidos is de landelijke voogdij- en opvangorganisatie voor alleenstaande minderjarige vluchtelingen (amv's) in Nederland. De organisatie is door de rechter aangewezen als wettelijk voogd voor kinderen en jongeren die zonder ouders in Nederland asiel aanvragen.
Nidos zorgt voor hun bescherming, begeleiding en opvang vanaf aankomst tot aan hun zelfstandigheid of terugkeer. Nidos werkt met jeugdbeschermers en andere professionals die jongeren ondersteunen bij hun ontwikkeling, veiligheid en toekomstperspectief. Daarbij wordt nauw samengewerkt met opvanggezinnen, kleinschalige woonvormen en partners in de asielketen.
De organisatie is onafhankelijk, is landelijk actief en heeft meer dan veertig jaar ervaring in het begeleiden van deze doelgroep, met een sterke focus op cultuur- en traumasensitieve deskundige jeugdhulp.

Samenvatting

Op basis van de positieve resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek wordt de Cedeo-erkenning voor de open opleidingen aan Stichting Nidos verleend.
Het voortraject verloopt soepel, met een eenvoudige inschrijving en passende keuzemogelijkheden. Ook de informatie vooraf is duidelijk en sluit goed aan bij de verwachtingen. Vooral het praktische karakter van de trainingen wordt gewaardeerd. De afwisseling tussen theorie, opdrachten en oefeningen met realistische praktijksituaties maakt het geleerde direct toepasbaar. De deskundige trainers hebben relevante praktijkervaring, bieden ruimte voor eigen inbreng en bewaken tegelijkertijd de rode draad.
Het trainingsmateriaal is doorgaans bruikbaar en de accommodaties en catering zijn overwegend goed verzorgd. Ook de flexibele planning en de zekerheid dat trainingen doorgaan, worden positief beoordeeld. Na afloop passen deelnemers het geleerde toe in hun werk en kunnen zij zo nodig ondersteuning krijgen.
Aandachtspunten zijn de beperkte tijd voor verdieping, de soms summiere voorbereiding en de wens om materiaal digitaal te ontvangen. Daarnaast bestaat behoefte aan structurelere opvolging, bijvoorbeeld via een terugkomdag. Eén trainingsruimte was te klein en onrustig. Een later starttijdstip zou voor sommige halve trainingsdagen de bereikbaarheid verbeteren.
Relatiebeheer en prijs-kwaliteitverhouding zijn voor dit onderzoek niet relevant omdat het gaat om interne trainingen.

Sterke punten - Cedeo Open opleidingen

Praktische en direct toepasbare training:
De afwisseling tussen theorie, opdrachten en realistische oefensituaties maakt de training bruikbaar voor de dagelijkse praktijk.

> *”Juist doordat we met realistische situaties oefenden, kon ik er echt iets mee in mijn werk.”*

Deskundige trainers uit de praktijk:
De praktijkervaring van de trainers zorgt voor herkenning en een goede aansluiting op het dagelijkse werk.

> *”Je merkt dat de trainers zelf uit de praktijk komen. Daardoor weten ze waar je tegenaan loopt en blijft de training herkenbaar.”*

Flexibele en stevige houding:
De trainers spelen flexibel in op de groep en houden daarbij de opbouw van het programma in het oog.

> *”Er was genoeg ruimte voor eigen inbreng en om van het programma af te wijken terwijl de trainers toch goed de rode draad bewaakten.”*

Flexibele en betrouwbare planning:
De ruime keuze uit startdata maakt het gemakkelijk om een geschikte training in te plannen.

> *”Er zijn veel verschillende data waarop je kunt starten. Dat maakt het heel makkelijk om een training in te plannen.”*

Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen

Meer tijd voor verdieping:
De hoeveelheid informatie en de korte duur beperken de mogelijkheid om na de training goed met de inhoud te werken.

> *”Het is veel informatie in weinig tijd en te minimaal om er daarna echt goed mee te kunnen werken.”*

Andere vorm van trainingsmateriaal:
Deelnemers hebben uiteenlopende wensen voor het materiaal waaronder meer inhoud ter voorbereiding.

> *”Ik zou graag van tevoren een boek lezen, zodat je je meer in het onderwerp kunt verdiepen.”*

Geschiktere trainingsruimte:
Een te kleine en onrustige ruimte kan deelnemers tijdens de training afleiden.

> *”Het lokaal was te klein voor de groep en er liepen steeds mensen in en uit om drinken te pakken. Dat leidde enorm af.”*

Meer structurele opvolging:
Een terugkomdag kan ruimte bieden om de inhoud te herhalen en verder te verdiepen.

> *”Ik zou echt een terugkomdag willen om dingen te herhalen en meer verdieping te zoeken.”*

Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen

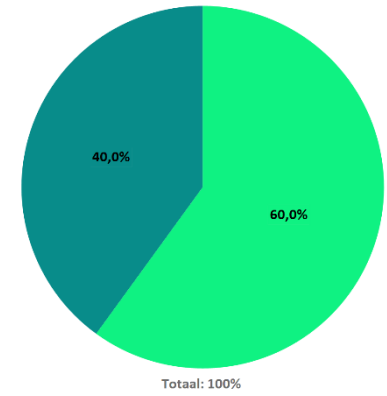
Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. In de onderstaande scoretabel staan de percentages bij de verschillende rubrieken op een schaal van 1-5 van ‘Zeer ontevreden‘ tot ‘Zeer tevreden’ of bij ‘Geen score’.

Scores

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Geen score
Score	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	
Voortraject				60%	40%	
Opleidingsprogramma				80%	20%	
Uitvoering			10%	40%	50%	
Opleiders				40%	60%	
Trainingsmateriaal①				20%	70%	10%
Accommodatie②			10%	50%	30%	10%
Natraject			10%	70%	20%	
Organisatie en Administratie				70%	30%	
Relatiebeheer③						100%
Prijs-kwaliteitverhouding④						100%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%	

① Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
② Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
③ Het onderdeel ‘Relatiebeheer’ is niet relevant omdat het een interne training betreft.
④ Het onderdeel ‘Prijs/Kwaliteit’ is niet relevant omdat het een interne training betreft.

Toelichting op scores



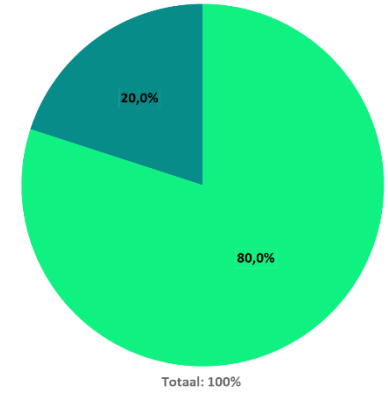


Voortraject

Eenvoudige inschrijving en passende keuzemogelijkheden

Het voortraject verloopt voor alle referenten naar tevredenheid. De inschrijving vindt veelal plaats via het eigen leerplatform of systeem en wordt als eenvoudig en duidelijk ervaren. Een respondent licht toe: “De inschrijving liep heel makkelijk via ons eigen platform.” Ook de mogelijkheid om zelf een geschikte trainingsdatum te kiezen wordt gewaardeerd. Een referent zegt hierover: “Het was heel fijn dat je uit twee dagen kon kiezen.” Verschillende referenten volgen de training omdat deze verplicht of aanbevolen is voor hun werkzaamheden. Anderen kiezen er bewust voor vanuit interesse of om zich verder te ontwikkelen.

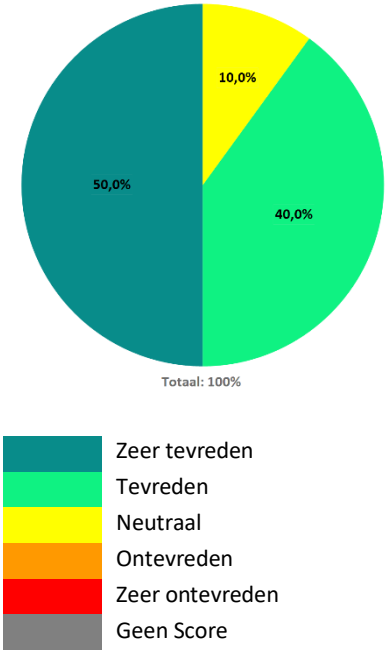
Opleidingsprogramma



Duidelijke informatie en heldere verwachtingen

De informatie vooraf geeft de referenten een duidelijk beeld van wat zij tijdens de training kunnen verwachten. De inhoud van het programma is helder beschreven en voor een deel van de deelnemers eenvoudig terug te vinden via het eigen leerplatform. Een respondent zegt hierover: “Alles stond heel duidelijk op ons platform, dus vooraf wist ik goed wat de bedoeling was.” De informatie over de training sluit daarmee goed aan bij de verwachtingen van de deelnemers.

Uitvoering



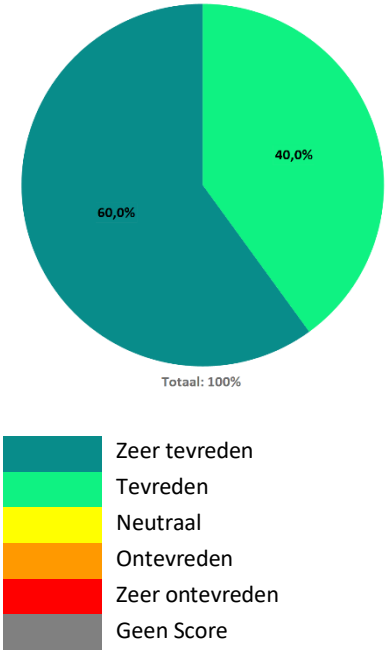
Praktische en direct toepasbare training

Vooral het praktische karakter van de training wordt gewaardeerd. Theorie wordt afgewisseld met opdrachten en deelnemers oefenen met elkaar, trainingsacteurs en situaties uit de eigen praktijk. “We oefenden veel met gespreksvoering en er werd echt een veilige omgeving gecreëerd,” vertelt een referent. Een ander waardeert dat met realistische situaties wordt gewerkt, waardoor de training direct bruikbaar is.

Behoefte aan meer tijd en verdieping

Eén referent is neutraal. De inhoud sluit goed aan op de praktijk, maar de training is volgens deze respondent te kort: “Het is veel informatie in weinig tijd en te minimaal om er daarna echt goed mee te kunnen werken.” Ook enkele tevreden deelnemers zouden bepaalde onderwerpen verder willen verdiepen of later nog eens willen terugkomen op hun praktijkervaringen.

Opleiders



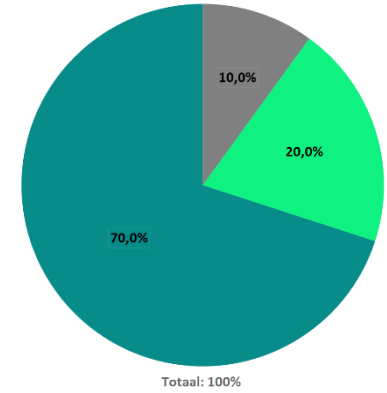
Deskundige trainers met praktijkervaring

De trainers worden gewaardeerd om hun deskundigheid en ervaring in de praktijk. Dat maakt hun bijdrage herkenbaar voor deelnemers en helpt om de inhoud dicht bij het dagelijkse werk te houden. Een referent zegt hierover: “Het zijn mensen uit de praktijk en dat vind ik heel prettig.” Bij een training waar twee trainers betrokken zijn, wordt juist de combinatie van hun deskundigheid als meerwaarde gezien.

Ruimte voor eigen inbreng en de groep

Ook de wijze waarop de trainers de groep begeleiden, valt positief op. Zo vertelt een deelnemer: “Hij gaf iedereen de ruimte. Dat was heel fijn.” Deelnemers ervaren bovendien voldoende flexibiliteit om tijdens de bijeenkomst in te gaan op wat er in de groep speelt. Een respondent verwoordt dit als volgt: “Er was genoeg ruimte voor eigen inbreng en om van het programma af te wijken terwijl de trainers toch goed de rode draad bewaakten.”

Trainingsmateriaal





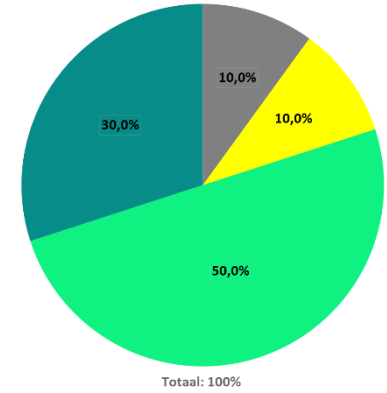
Bruikbaar materiaal dat aansluit op de training

Afhankelijk van de training ontvangen deelnemers onder meer boeken, artikelen, hand-outs, presentaties of uitgewerkte oefeningen. Tevreden referenten vinden dat het materiaal goed aansluit op de inhoud van de training en bruikbaar is om achteraf nog informatie terug te zoeken. Zo zegt een deelnemer: “De hand-out is heel prettig om erbij te hebben. Je kunt er tijdens de training makkelijk aantekeningen op maken en achteraf nog eens iets in terugzoeken.” Eén referent geeft geen score, omdat hij geen trainingsmateriaal heeft gebruikt.

Wensen voor voorbereiding en digitale beschikbaarheid

Twee referenten geven een neutrale beoordeling, ieder om een andere reden. Eén van hen vindt het materiaal dat voorafgaand aan de training wordt aangeboden te summier. Deze referent licht toe: “Ik zou graag van tevoren een boek lezen, zodat je je meer in het onderwerp kunt verdiepen.” De andere deelnemer heeft wel een hand-out ontvangen, maar vindt een papieren versie weinig praktisch, omdat deze na afloop nauwelijks nog wordt gebruikt. Deze referent zou het materiaal daarom liever digitaal ontvangen.

Accommodatie



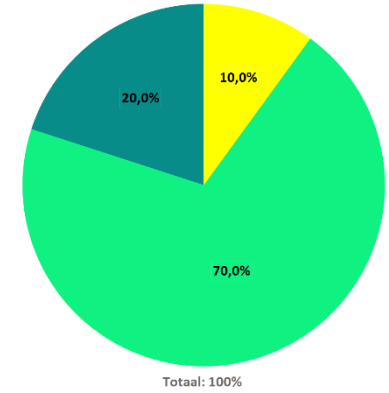


Goed verzorgde accommodaties en catering

De meeste referenten zijn tevreden over de accommodaties en de verzorging daaromheen. De voorzieningen zijn volgens hen op orde en ook de catering wordt positief genoemd. Eén respondent is bijzonder enthousiast over een van de locaties: “We zaten in een skybox in het stadion. Het was echt supergoed verzorgd en de lunch was ook goed.” Eén referent beoordeelt de accommodatie niet, omdat de training op de eigen locatie plaatsvindt.

Aandachtspunt bij de trainingsruimte

Eén referent geeft een neutrale beoordeling vanwege de trainingsruimte. “Het lokaal was te klein voor de groep en er liepen steeds mensen in en uit om drinken te pakken. Dat leidde enorm af,” vertelt deze respondent.



Natraject

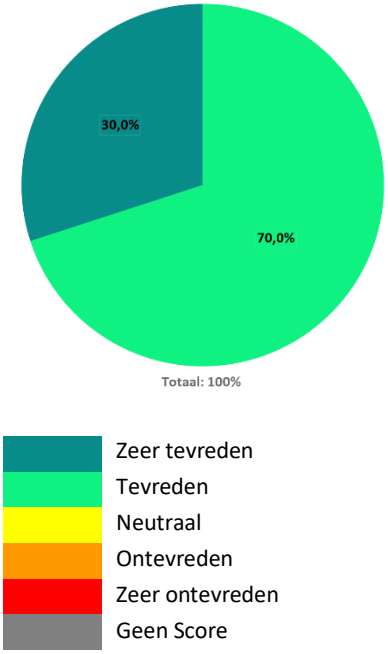
Blijvende praktische waarde na afloop

De training heeft voor verschillende referenten ook na afloop praktische waarde. Zij kunnen het geleerde toepassen in hun werk en weten waar zij terechtkunnen als zij verdere ondersteuning nodig hebben. Een respondent vertelt: “Je kunt contact opnemen met de mensen binnen de organisatie die zich met deze werkzaamheden en methodiek bezighouden. Dat is superfijn.” Voor anderen zit de opbrengst vooral in wat zij zelf meenemen uit de training. Een referent zegt: “Ik gebruik nog regelmatig dingen uit de training in mijn werk.” Evaluaties en opdrachten maken bij een deel van de trainingen onderdeel uit van de afronding en er zijn mogelijkheden voor verdere verdieping.

Behoefte aan meer opvolging en verdieping

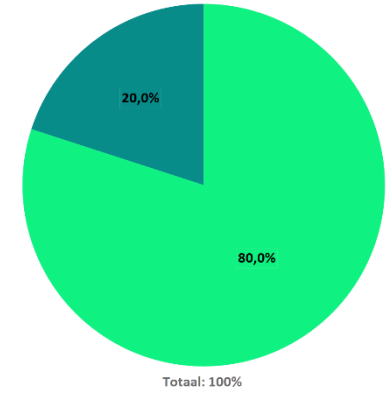
Eén referent geeft een neutrale beoordeling en zou meer structurele opvolging willen: “Ik zou echt een terugkomdag willen om dingen te herhalen en meer verdieping te zoeken.” Een andere deelnemer vindt het evaluatiemoment direct aan het einde van de training wat vroeg.

Organisatie en Administratie



Flexibele planning en betrouwbare organisatie

Over de organisatie rondom de trainingen zijn de referenten zeer te spreken. Zij ervaren dat alles goed wordt geregeld en waarderen vooral de ruime keuze in startmomenten. Daardoor is er doorgaans een datum beschikbaar die goed aansluit bij de eigen planning. Een respondent zegt hierover: “Er zijn veel verschillende data waarop je kunt starten. Dat maakt het heel makkelijk om een training in te plannen.” Ook het feit dat geplande trainingen daadwerkelijk doorgaan, wordt als belangrijk voordeel genoemd. “Je weet gewoon dat de training doorgaat en dat vind ik heel prettig,” vertelt een referent.



Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Grote tevredenheid en sterke aansluiting op de praktijk

De referenten kijken met tevredenheid terug op de training: acht zijn tevreden en twee zeer tevreden. In hun ervaringen komt vooral naar voren dat de training dicht bij de praktijk staat en aansluit bij situaties die zij in hun werk tegenkomen. Het oefenen, onder meer met trainingsacteurs, draagt daar voor verschillende deelnemers aan bij. Een referent verwoordt dit enthousiast: “Juist doordat we met realistische situaties oefenden, kon ik er echt iets mee in mijn werk.” Alles bij elkaar ervaren de referenten de training als waardevol, herkenbaar en goed bruikbaar voor hun dagelijkse praktijk.

Waardering voor trainers en aandacht voor het onderwerp

Ook de deskundigheid en praktijkervaring van de trainers worden breed gewaardeerd. “Je merkt dat de trainers zelf uit de praktijk komen. Daardoor weten ze waar je tegenaan loopt en blijft de training herkenbaar,” aldus een respondent. Daarnaast wordt de aandacht voor het onderwerp zelf als waardevol gezien. Een geïnterviewde zegt: “Ik ben er heel blij mee dat dit onderwerp bespreekbaar blijft en steeds opnieuw aandacht krijgt.”

Aandachtspunt bij de planning

Eén referent noemt als praktisch verbeterpunt de vroege start van sommige halve trainingsdagen. Voor deze respondent zou een later aanvangstijdstip de bereikbaarheid vergemakkelijken, zeker als je van ver komt.

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