

Klanttevredenheidsonderzoek

Bender Opleidingen B.V.

05-10-2026



INHOUDSOPGAVE

Profiel van Bender Opleidingen B.V.	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	9
Uitvoering	10
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 Bender Opleidingen B.V.

Bender VOOR JOU

De Bender Academie heeft een breed groeiaanbod en verzorgt open opleidingen en maatwerktrajecten voor professionals en teams in het sociaal domein, het ruimtelijk domein, de zorg en de kinderopvang. Het aanbod van Bender Academie is gericht op zowel startende als ervaren professionals, waaronder consultants, beleidsmedewerkers, juristen, leidinggevend en zorgprofessionals. De opleidingen worden verzorgd in verschillende vormen, zoals klassikale trainingen, e-learning, blended learning en incompanytrajecten. Afhankelijk van de opleiding bestaat een leertraject uit (online) voorbereiding, bijeenkomsten, praktijkgerichte opdrachten en het behandelen van casuïstiek uit de dagelijkse praktijk. Deelnemers ontwikkelen kennis en vaardigheden die direct toepasbaar zijn in de beroepspraktijk. Bender Academie verzorgt opleidingen en trainingen voor organisaties en professionals in heel Nederland.

Samenvatting

Op basis van dit klanttevredenheidsonderzoek heeft Bender Opleidingen B.V. de Cedeo-erkenning voor maatwerkopleidingen opnieuw behaald. Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de opleidingen en de samenwerking als geheel.

Het voortraject wordt unaniem positief beoordeeld. Referenten waarderen de prettige voorgesprekken met korte lijnen en de zorgvuldige afstemming op de opleidingsbehoefte, ook bij terugkerende trajecten. Bender denkt daarbij mee over inhoud en vormgeving. De uitvoering wordt ervaren als praktijkgericht, interactief en echt maatwerk. Deelnemers doen volgens opdrachtgevers veel inhoudelijke kennis op, die zij direct in hun werk kunnen toepassen, en er is ruim aandacht voor vragen en eigen inbreng. Over de opleiders zijn referenten zeer te spreken. Zij noemen hun vakkennis, praktijkervaring en didactische kwaliteit, en bij langdurige samenwerkingen ook de meerwaarde van een vaste trainer die de organisatie kent.

Aandachtspunten betreffen de gevolgen van personele wisselingen, de overzichtelijkheid van de online leeromgeving en de prijs-kwaliteitverhouding. Twee referenten baseren hun eindoordeel nadrukkelijk op eerder uitgevoerde opleidingen, omdat een recent traject bij hen minder goed is verlopen.

Daartegenover staat een hoge waardering voor de organisatie en administratie, die zorgvuldig, snel en flexibel verlopen, en voor het natraject met structurele terugkoppeling van evaluaties. Referenten zien Bender als een betrouwbare en transparante partner, en meerdere van hen geven aan Bender te zullen aanbevelen.

Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Direct toepasbare leerstof:

Wat in de sessies wordt aangereikt, geeft cursisten de zekerheid om het geleerde in hun eigen werk toe te passen.

“

“Wat we horen van deelnemers is dat ze inhoudelijk zoveel kennis meekrijgen dat het hen ook zelfvertrouwen geeft om hier in de praktijk mee aan de slag te durven gaan.”

Deskundige opleiders:

Docenten beschikken over werkervaring in het vakgebied en weten lesstof en beroepsuitoefening overtuigend met elkaar te verbinden.

“

“De trainer is iemand uit de praktijk die heel goed de koppeling tussen theorie en praktijk kan maken en didactisch erg sterk is.”

Heldere terugkoppeling:

Bevindingen van cursisten worden zorgvuldig met de klant gedeeld, wat bij andere partijen niet vanzelfsprekend is.

“

“Ik heb een evaluatiegesprek gehad met de trainer. Dat waardeer ik zeer. Ik maak vaker mee dat aanbieders bij de deelnemers evalueren en dat ik als opdrachtgever de uitkomst niet meekrijg.”

Soepele ondersteuning:

De administratieve begeleiding verloopt nauwkeurig, punctueel en wendbaar, en dient voor klanten zelfs als voorbeeld.

“

“Hier zijn ze echt heel goed in. Daar kan ik zelf nog wat van leren. Ze zijn zeer zorgvuldig, op tijd, ze stemmen goed af en zijn flexibel.”

Betrokken partnerschap:

Opdrachtgevers ervaren de relatie als open en meedenkend, waarbij Bender verder gaat dan het leveren van losse trainingen.

“

“Er wordt goed gekeken en goed nagedacht en ze zetten echt een stap meer dan alleen het verzorgen van een opleiding.”

Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Stroeve aanlevering van voorstellen:

Veranderingen in de bezetting zorgen voor vertraging, waardoor een opdrachtgever herhaaldelijk moet navragen en niet alle afspraken correct worden overgenomen.

“

“Door personele wisselingen op kantoor van Bender heeft dit offertetraject veel tijd in beslag genomen.”

Ordering van de e-learning:

Het platform bevat verspreide bestanden zonder duidelijke indeling of toelichting, wat het vinden van materiaal bemoeilijkt.

“

“Vanuit de deelnemers merkte ik dat de online omgeving een beetje onoverzichtelijk was. Het waren veel losse documenten op verschillende plekken.”

Continuïteit in relatiebeheer:

Door verloop ontbreekt bij een opdrachtgever de eerdere persoonlijke lijn met regelmatige bezoeken, wat het contact bemoeilijkt.

“

“We hadden een vast contactpersoon, die ook één keer per jaar fysiek bij ons langskwam. Door de wisselingen in personeel is het nu lastiger.”

Proactieve communicatie over aanbod:

Twee referenten die weinig informatie ontvangen over relevante trainingen, zouden periodieke updates op prijs stellen.

“

“Ik zou het waarderen om af en toe een nieuwsbrief of iets dergelijks te ontvangen met passende opleidingen of mogelijkheden voor ons.”

Hoogte van het tarief:

Een referent geeft aan dat de kosten boven die van vergelijkbare partijen liggen, waardoor de samenwerking niet kon worden voortgezet.

“

“De prijs van Bender is echt een stuk hoger dan anderen in de markt. Daardoor hebben we nu ook voor een andere aanbieder moeten kiezen.”

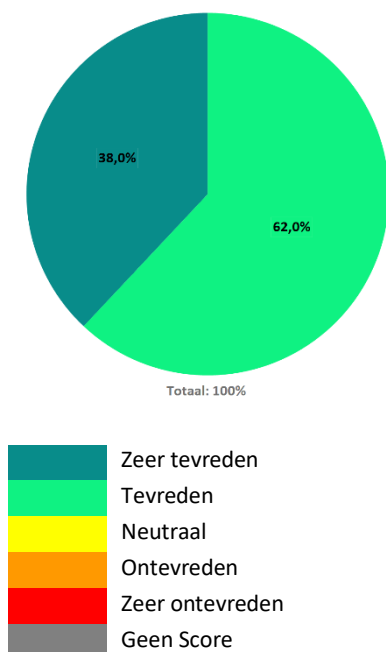
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 8 referenten. Hiervan zijn 8 opdrachtgevers die Cedeo Maatwerk opleidingen hebben ingekocht van Bender Opleidingen B.V., 3 inkopers en 1 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				62%	38%	
Opleidingsprogramma			13%	50%	38%	
Uitvoering				50%	38%	13%
Opleiders				38%	50%	13%
Trainingsmateriaal			13%	38%	13%	38%
Accommodatie						100%
Natraject				38%	62%	
Organisatie en Administratie				13%	75%	13%
Relatiebeheer			13%	38%	38%	13%
Prijs-kwaliteitverhouding		13%	13%	13%	25%	38%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				75%	25%	

Toelichting op scores



Voortraject

Langdurige samenwerking en keuze voor Bender

Een groot deel van de referenten werkt al langere tijd met Bender samen, in enkele gevallen al vele jaren. Eén respondent noemt Bender een betrouwbare partner, waarmee een basisopleiding gezamenlijk is ontwikkeld die inmiddels meerdere keren per jaar wordt uitgevoerd. De keuze voor Bender komt op verschillende manieren tot stand: via een aanbesteding, via internet of na een vergelijking van aanbieders. Een respondent zegt hierover: “Ik ben bij Bender terechtgekomen via internet en heb voor ze gekozen omdat zij inhoudelijk boden waar wij naar op zoek waren.” Een andere referent geeft aan: “We hebben vorig jaar meerdere aanbieders op een rijtje gezet en we hebben voor Bender gekozen op basis van onze ervaringen uit het verleden en omdat de inhoud goed aansloot bij de behoeften van onze medewerkers.”

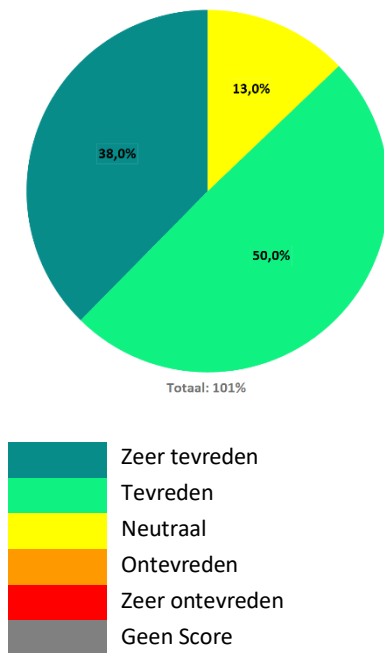
Afstemming op de opleidingsbehoefte

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop Bender het voortraject inricht. Bij bestaande samenwerkingen vindt voorafgaand aan een nieuwe uitvoering opnieuw afstemming plaats en worden waar nodig aanpassingen gedaan. Een referent geeft aan: “Voor elke training wordt even afgestemd om te kijken of er specifieke dingen zijn om rekening mee te houden.” Ook bij nieuwe trajecten vinden oriënterende gesprekken plaats waarin de inhoud en vorm worden besproken. Vervolgens vinden gesprekken plaats over de concrete invulling van het traject.

Inhoud en organisatiecontext

Bij de voorbereiding is volgens een referent ruimte voor inhoudelijke details en voor de presentatie van een traject. Deze geïnterviewde merkt op: “Wat ik bijvoorbeeld ook heel prettig vond is dat ze ook goed nadenken over bijvoorbeeld de titel van de training. Een benaming die echt aangeeft wat je wil bereiken en die mensen aanspreekt.” Dezelfde respondent geeft aan dat de context van de eigen organisatie vooraf uitgebreider besproken had kunnen worden. Deze informatie staat volgens de respondent wel in de offerte en komt ook in de gesprekken aan de orde, maar tijdens de uitvoering wordt soms uitgegaan van een organisatorische context die niet volledig aansluit bij de deelnemers.

Opleidingsprogramma

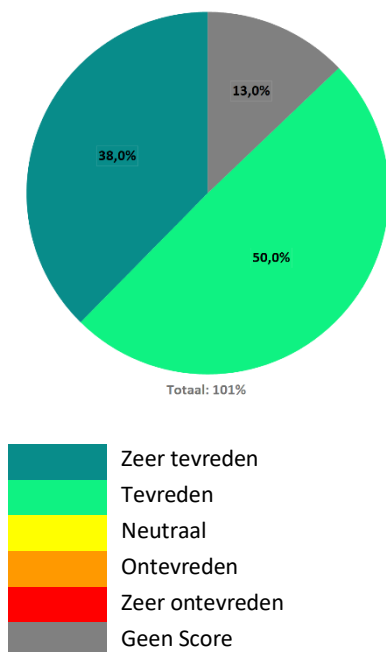


Aansluiting op gemaakte afspraken

De offertes en opleidingsprogramma's sluiten volgens meerdere referenten goed aan op hetgeen tijdens de voorbereiding wordt besproken. Een referent geeft aan: "Ze kijken echt naar de ontwikkeling van onze organisatie. Er wordt heel goed geluisterd en alles wordt netjes verwerkt in de offerte." Een andere respondent beschrijft: "Zowel de offerte als het zeer gedetailleerde opleidingsprogramma gaven precies weer wat we hadden besproken." Ook wanneer een programma gedurende de voorbereiding verder wordt verfijnd, verloopt dit volgens een geïnterviewde in goed overleg. Eén geïnterviewde merkt op dat het opleidingsprogramma in een brochure in vrij algemene bewoordingen wordt weergegeven. Voor deelnemers is daardoor niet altijd volledig duidelijk wat zij precies kunnen verwachten. Deze respondent geeft aan tevreden te zijn, maar zou meer concretisering van het programma op prijs stellen.

Aandachtspunt: doorlooptijd en nauwkeurigheid offertetraject

Eén respondent beoordeelt het offertetraject neutraal. Tussen het aanvragen en ontvangen van de offerte zit bij deze opdrachtgever een langere periode. De geïnterviewde geeft aan meerdere keren zelf navraag te hebben moeten doen en zegt: "Door personele wisselingen op kantoor van Bender heeft dit offertetraject veel tijd in beslag genomen. Ik moest er een aantal keren achteraan. In de offerte stonden een paar zaken ook niet helemaal zoals we hadden besproken." De uiteindelijke offerte wordt inhoudelijk door deze respondent wel positief beoordeeld.



Uitvoering

Praktijkgerichtheid en interactie

Alle referenten die een beoordeling geven, zijn positief over de uitvoering van de opleidingen. Zij noemen de inhoudelijke kennis, de verbinding met de praktijk en de ruimte voor vragen en eigen inbreng. Een respondent merkt op: "Wat we horen van deelnemers is dat ze inhoudelijk zoveel kennis meekrijgen dat het hen ook zelfvertrouwen geeft om hier in de praktijk mee aan de slag te durven gaan." Een andere geïnterviewde geeft aan: "De deelnemers zijn altijd positief. Vooral omdat er veel ruimte is voor vragen en eigen inbreng." Bij een ander traject bestaat de trainingsdag uit een algemeen en een verdiepend gedeelte, met veel interactie tussen deelnemers. De respondent zegt hierover: "Ze gaven aan dat de trainingsdag hen echt helpt in de praktijk."

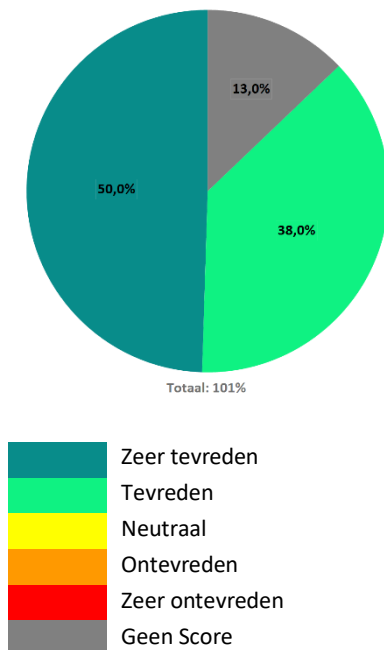
Maatwerk en complexe onderwerpen

Verschillende referenten noemen de aansluiting op de eigen organisatie en deelnemers. Een respondent merkt op: "Inhoudelijk vind ik Bender heel sterk. Ze weten wat er speelt." Een andere geïnterviewde stelt: "De trainingen zijn echt maatwerk en dat is voor de deelnemers heel fijn." Bij inhoudelijk complexe onderwerpen kan aan het einde van een training nog ongemak bestaan. Een respondent beschrijft: "Het zijn soms moeilijke onderwerpen en dat maakt dat er soms nog ongemak kan zitten aan het eind van de training." De opdrachtgever geeft aan hier binnen de eigen organisatie verder aandacht aan te kunnen besteden.

Recente afwijkende ervaring

Een respondent meldt dat een eerder traject positief is ontvangen, maar dat een recent gestarte vervolgtraining anders verloopt. De waardering voor dit onderdeel is gebaseerd op de eerder uitgevoerde training. Eén geïnterviewde geeft geen score voor de uitvoering omdat het contact gedurende een verlofperiode door een collega is overgenomen en er daardoor geen zicht is op de uitvoering.

Opleiders



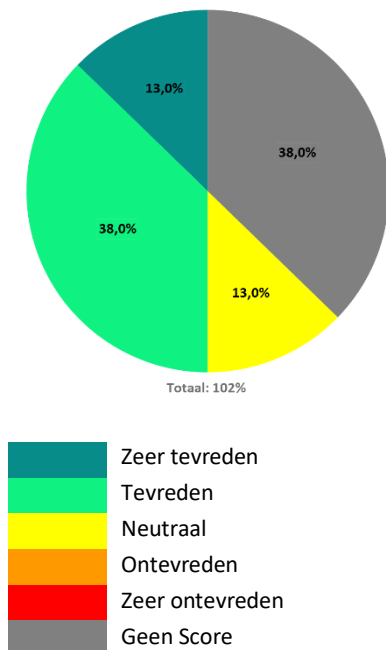
Vakinhoudelijke en didactische kwaliteit

De opleiders worden door alle referenten die dit onderdeel beoordelen, positief beoordeeld. Zij noemen vakkennis, praktijkervaring, didactische vaardigheden en de mogelijkheid om vragen en eigen casuïstiek in te brengen. Een referent geeft aan: “De trainer is iemand uit de praktijk die heel goed de koppeling tussen theorie en praktijk kan maken en didactisch erg sterk is.” Een andere opdrachtgever gaat in op de positieve reacties en merkt op: “De trainers zijn zo goed dat ze door deelnemers terug worden gevraagd mee te denken als ze in de praktijk ergens tegenaan lopen. Dat zegt ook veel.” Bij een wijziging van trainer verandert de aansluiting op de eigen werkwijze enigszins. Een geïnterviewde beschrijft: “Met de nieuwe trainer is het iets minder concreet op onze praktijk gericht omdat degene niet met onze systemen werkt, maar we waren positief verrast.”

Continuïteit en aansluiting

Bij een langdurige samenwerking wordt het werken met een vaste trainer als prettig ervaren. Een respondent zegt: “We hebben over het algemeen een vaste trainer en dat werkt erg prettig. Die heeft niet alleen veel kennis en kunde maar ook een klik met het team en weet veel van onze organisatie.” Daarbij noemt de respondent als voordeel dat de trainer bekend is met eerdere opleidingen en daarop kan terugrijpen. Een andere opdrachtgever geeft aan dat de meningen over het functioneren van een trainer binnen een groep uiteen kunnen lopen, maar dat bij het vervolg wel opnieuw voor dezelfde trainer gekozen wordt. Eén respondent had het op prijs gesteld als Bender voorafgaand aan een vervolgtraining opnieuw contact had opgenomen om de situatie en verwachtingen te bespreken. Eén geïnterviewde geeft geen score voor de opleiders omdat het traject gedurende een verlofperiode door een collega is overgenomen en er geen zicht is op de trainers.

Trainingsmateriaal

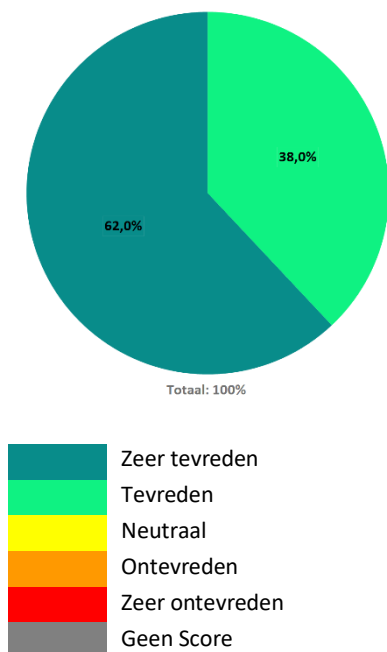


Beschikbaarheid en gebruik als naslagwerk

Referenten noemen verschillende vormen van opleidingsmateriaal, waaronder fysieke boekjes, presentaties, documentatie, casussen en materiaal in een online leeromgeving. Materialen worden volgens respondenten tijdig beschikbaar gesteld en in sommige trajecten wordt materiaal afgestemd op de eigen organisatie. Een referent beschrijft: “Deelnemers ontvangen naderhand de PowerPoint met aanvullende teksten zodat het goed te gebruiken is als naslagwerk.” Een andere respondent geeft aan dat deelnemers via een leeromgeving toegang hebben tot casussen en bijbehorende antwoorden. Deze opdrachtgever merkt op: “Ik zou eigenlijk als opdrachtgever wel ook toegang kunnen krijgen tot de leeromgeving om het opleidingsmateriaal te kunnen inzien.”

Aandachtspunt: online leeromgeving

Eén respondent beoordeelt het opleidingsmateriaal neutraal vanwege de inrichting van de online omgeving. Deze geïnterviewde merkt op: “Vanuit de deelnemers merkte ik dat de online omgeving een beetje onoverzichtelijk was. Het waren veel losse documenten op verschillende plekken. Iets meer structuur of iets van een leeswijzer zou hierbij gewenst zijn.” Daarnaast staan volgens deze respondent enkele (mogelijk standaard) vragen in de omgeving die voor de betreffende groep niet van toepassing zijn en daardoor vragen oproepen. Drie geïnterviewden geven geen score voor het opleidingsmateriaal omdat zij geen zicht hebben op het materiaalgebruik of niet kunnen aangeven hoe deelnemers het materiaal ervaren.



Natraject

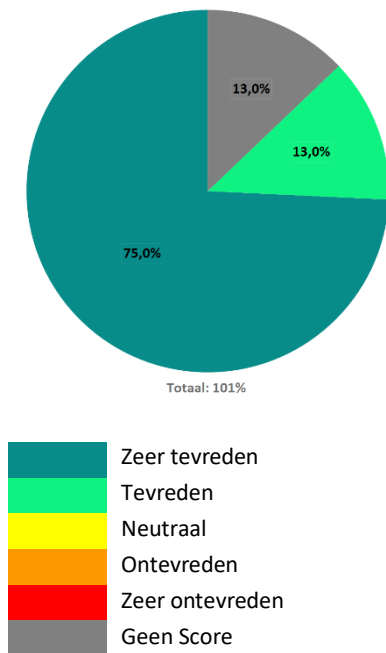
Evaluatie en terugkoppeling

Referenten zijn unaniem positief over de nazorg en opvolging na afloop van opleidingen. Bij verschillende trajecten is er na iedere trainingsdag contact of vindt na afronding een apart evaluatiegesprek plaats. Een respondent geeft aan: “Na afloop van elke trainingsdag is wel contact geweest en toen het hele traject was afgerond hebben we een maand of twee later een evaluatiegesprek met Bender gehad.” Meerdere respondenten geven aan dat Bender de resultaten van deelnemersevaluaties terugkoppelt en gelegenheid biedt om daarop te reageren. Enkele opdrachtgevers stellen het op prijs wanneer zij de ervaring van de trainer terugkrijgen. Een geïnterviewde beschrijft: “Ik heb een evaluatiegesprek gehad met de trainer. Dat waardeer ik zeer. Ik maak vaker mee dat aanbieders bij de deelnemers evalueren en dat ik als opdrachtgever de uitkomst niet meekrijg. Het is voor mij ook heel prettig om te horen wat de trainer ervan vond.”

Certificering en vaste evaluatiemomenten

Deelnemers ontvangen bij sommige trainingen na afronding van een traject een certificaat of een melding dat dit via de portal beschikbaar is. Bij verschillende opdrachtgevers vinden vaste evaluatiemomenten plaats waarbij ervaringen en uitkomsten worden uitgewisseld. Een referent geeft aan: “Na afloop van een reeks trainingen hebben wij een evaluatie met Bender. We krijgen dan hun evaluaties en daar hebben we een gesprek over. Deze evaluatie plannen ze heel netjes al ver van tevoren in.” Bij een andere samenwerking gebeurt dit periodiek. De respondent merkt op: “We hebben één keer per kwartaal een evaluatiemoment, waarin we onze evaluaties uitwisselen en bespreken. Dat verloopt erg prettig.”

Organisatie en Administratie



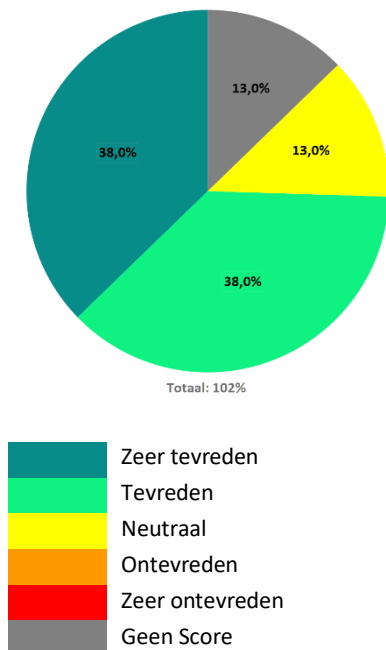
Snelheid en zorgvuldigheid

De organisatie en administratieve ondersteuning worden door alle referenten die een score geven positief beoordeeld. Zij noemen korte lijnen, snelle reacties, zorgvuldige afstemming en flexibiliteit. Een respondent geeft aan: "Tot dusver ben ik daar enorm tevreden over. Vooral de snelheid van de afstemming en dat er altijd even teruggekoppeld wordt, ook als iets eventueel iets langer duurt. Dat kan ik heel erg waarderen." Een andere geïnterviewde beschrijft de ondersteuning als volgt: "Hier zijn ze echt heel goed in. Daar kan ik zelf nog wat van leren. Ze zijn zeer zorgvuldig, op tijd, ze stemmen goed af en zijn flexibel." Ook bij vragen die via een accounthouder naar de backoffice worden doorgestuurd, ervaren respondenten een snelle opvolging. Een referent merkt op: "Er kwam altijd en snel een antwoord op e-mails en het voelt nooit of iets te veel is."

Contactpersonen en personele wisselingen

Verschillende opdrachtgevers werken met een vaste contactpersoon die de afstemming verzorgt en intern zaken uitzet. Een geïnterviewde verwijst naar eerdere personele wisselingen, waardoor een offerte lang op zich laat wachten. Een andere respondent geeft aan dat binnenkort een wisseling van contactpersoon plaatsvindt en is benieuwd hoe dit in de toekomst zal verlopen. Eén geïnterviewde geeft geen score voor organisatie en administratie, omdat er geen rechtstreeks contact met de backoffice is geweest.

Relatiebeheer



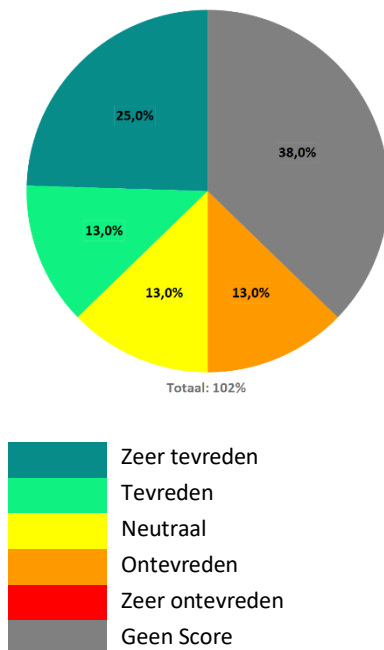
Contactvorm en contactfrequentie

De ervaringen met het relatiebeheer verschillen in intensiteit. Sommige opdrachtgevers hebben enkele keren per jaar contact met een accountmanager of spreken elkaar geregeld buiten concrete opleidingsvragen om. Een referent zegt: "Bender neemt af en toe contact op om te polsen of ze nog iets voor ons kunnen betekenen. Dit is erg laagdrempelig en niet dwingend." Andere geïnterviewden hebben buiten lopende trainingen weinig contact met Bender en ervaren daar geen gemis aan.

Aandachtspunt: continuïteit en informatievoorziening

Eén respondent beoordeelt het relatiebeheer neutraal. Deze referent geeft aan: "We hadden een vast contactpersoon, die ook één keer per jaar fysiek bij ons langskwam. Door de wisselingen in personeel is het nu lastiger." Dezelfde respondent zou daarnaast meer gerichte informatie vanuit Bender op prijs stellen: "Ik zou het waarderen om af en toe een nieuwsbrief of iets dergelijks te ontvangen met passende opleidingen of mogelijkheden voor ons." Een respondent, die weinig communicatie ontvangt maar wel een tevreden score geeft, merkt op: "Ik denk dat het eigenlijk wel een pluspunt zou zijn als ze af en toe een mail zouden sturen met ontwikkelingen of nieuwe opleidingen." Eén geïnterviewde geeft geen score, omdat onduidelijk is of tussen de vele ontvangen nieuwsbrieven ook berichten van Bender zitten.

Prijs-kwaliteitverhouding



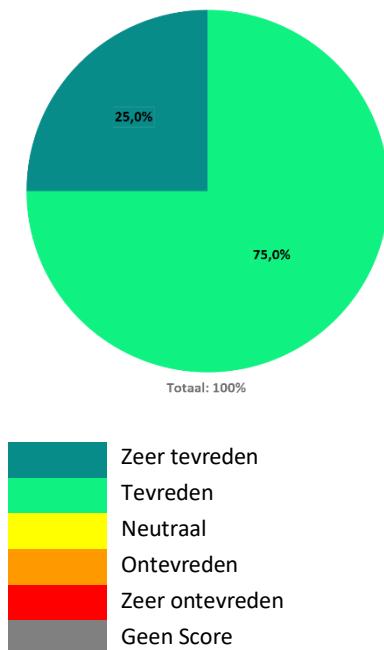
Verschillen in marktvergelijking

De ervaringen met de prijs-kwaliteitverhouding lopen uiteen. Sommige referenten vergelijken de tarieven met andere aanbieders en zien weinig verschil. Een respondent geeft aan: “Ik vergelijk altijd alle aanbieders en de prijs komt allemaal een beetje op hetzelfde neer.” Een andere referent merkt op: “Als ik de verschillende aanbieders met elkaar vergelijk zijn de prijzen nagenoeg gelijk. Als ik kijk naar deze specifieke opleiding dan heeft Bender exact gedaan wat we hadden afgesproken en de training is heel goed ontvangen.” Drie geïnterviewden geven geen score. Eén opdrachtgever heeft geen zicht op de prijs omdat dit door een collega wordt afgehandeld. Een tweede respondent heeft bij de selectie niet op prijs vergeleken en kan het tarief daardoor moeilijk beoordelen. De derde geïnterviewde beschikt niet over vergelijkingsmateriaal, maar noemt wel de geboden flexibiliteit als positief, waaronder het kosteloos aanbieden van individuele begeleiding toen een deelnemer een trainingsdag niet kon bijwonen.

Aandachtspunt: prijsniveau en bijkomende kosten

Eén respondent is ontevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Deze opdrachtgever vergelijkt Bender met andere partijen en geeft aan: “De prijs van Bender is echt een stuk hoger dan anderen in de markt. Daardoor hebben we nu ook voor een andere aanbieder moeten kiezen.” De referent voegt toe: “Ze leveren echt goede kwaliteit, maar de prijs, daar verliezen ze op.” Eén respondent beoordeelt de prijs-kwaliteitverhouding neutraal. Deze respondent ervaart de prijzen als redelijk gemiddeld, maar iets hoger dan die van andere trainers. De eerdere training wordt als de prijs waard beschouwd, terwijl de waardering voor een recent vervolg lager ligt omdat deze training minder goed is ontvangen. Een opdrachtgever die wel een tevreden score geeft, noemt als kanttekening dat reis- en verblijfskosten afzonderlijk worden doorberekend en zou bij een langdurige samenwerking graag zien dat vaker naar het totale volume van de samenwerking wordt gekeken.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



Samenwerking en kwaliteit

De algemene waardering voor Bender is unaniem positief. Referenten noemen onder meer betrouwbaarheid, kwaliteit, mensgerichtheid, transparantie en de samenwerking met de organisatie. Een respondent zegt: “Het is voor ons een zeer betrouwbare partner en onze samenwerking gaat breder dan alleen opleidingen.” Een andere geïnterviewde geeft aan: “De kwaliteit van Bender is zeer hoog, ze zijn grondig en mensgericht.” Ook het contact buiten concrete opdrachten wordt genoemd. Een referent beschrijft: “Wat ik heel erg waardeer is dat Bender ook contact opneemt als er geen specifieke opdrachten te vergeven zijn. Ze delen ook zaken waar ze zelf tegenaan lopen en zijn geïnteresseerd in onze ontwikkeling.” Een andere opdrachtgever noemt de bredere samenwerking en zegt: “Er wordt goed gekeken en goed nagedacht en ze zetten echt een stap meer dan alleen het verzorgen van een opleiding. Het is een echte samenwerking waarbij de transparantie van Bender erg fijn is.”

Recente afwijkende ervaring

Eén respondent maakt bij de totale waardering expliciet onderscheid tussen een eerder positief ontvangen training en de verminderde tevredenheid over een zeer recent vervolg. De totale waardering van deze geïnterviewde is gebaseerd op de eerder uitgevoerde training. Een andere opdrachtgever verwijst eveneens naar een minder prettig verlopen recent traject, maar baseert de algemene beoordeling op eerdere opleidingen en de bredere samenwerking met Bender. Alle respondenten zijn tevreden of zeer tevreden over het geheel en meerdere referenten geven aan Bender te zullen aanbevelen.

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