

## Klanttevredenheidsonderzoek

Bender Opleidingen B.V.

05-10-2026



# INHOUDSOPGAVE

|                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Profiel van Bender Opleidingen B.V.</b>                  | <b>3</b>  |
| <b>Samenvatting</b>                                         | <b>3</b>  |
| Sterke punten - Cedeo Open opleidingen                      | 4         |
| Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen                    | 5         |
| <b>Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen</b> | <b>6</b>  |
| Scores                                                      | 6         |
| <b>Toelichting op scores</b>                                | <b>7</b>  |
| Voortraject                                                 | 7         |
| Opleidingsprogramma                                         | 9         |
| Uitvoering                                                  | 11        |
| Opleiders                                                   | 12        |
| Trainingsmateriaal                                          | 14        |
| Accommodatie                                                | 15        |
| Natraject                                                   | 16        |
| Organisatie en Administratie                                | 17        |
| Relatiebeheer                                               | 18        |
| Prijs-kwaliteitverhouding                                   | 19        |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal                | 20        |
| <b>Trends bedrijfsopleidingen</b>                           | <b>21</b> |
| <b>Cedeo-erkenning</b>                                      | <b>22</b> |
| Achtergrond                                                 | 22        |
| Criteria                                                    | 22        |
| Methode                                                     | 22        |
| Procedure                                                   | 23        |
| <b>Conclusie van Cedeo</b>                                  | <b>24</b> |

## 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 onderzoek heeft Bender Opleidingen B.V. de erkenning voor open opleidingen opnieuw behaald. Alle geïnterviewde referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het totaal van de gevolgde opleiding en de samenwerking.

Het voortraject verloopt voor de referenten die zich zelfstandig aanmelden eenvoudig en overzichtelijk; de informatie op de website vormt voor meerdere deelnemers de aanleiding voor hun keuze. Verdere sterke punten liggen bij de uitvoering en het ondersteunende materiaal. Over de opzet van de lesdagen zijn alle referenten positief, met name over de wisselwerking tussen theorie en toepassing en over de omvang van de groepen. Ook de inhoudelijke deskundigheid van de opleiders en hun ervaring in het werkveld worden meermaals genoemd. De digitale leeromgeving wordt als overzichtelijk en toegankelijk beoordeeld. Referenten zijn positief over de afronding en de begeleiding daarnaartoe, evenals over de bereikbaarheid en de reactiesnelheid van de organisatie. De ontvangst en verzorging op locatie worden bijzonder hoog gewaardeerd.

Als aandachtspunten komen de aansluiting van het programma op de individuele deelnemer, de informatie vooraf over de studiebelasting en de hoogte van het tarief naar voren. Opvallend is de spreiding in ervaringen binnen één traject: een referent is zeer tevreden over een training en de begeleiding, maar ontevreden over de opleider van een andere training.

Het beeld dat uit de gesprekken naar voren komt, is dat van een aanbieder die haar organisatie op orde heeft en waar deelnemers het geleerde direct kunnen toepassen. Meerdere referenten geven dan ook aan Bender bij anderen aan te bevelen.

## Sterke punten - Cedeo Open opleidingen

### **Toegankelijke oriëntatie en aanmelding:**

Referenten die zich zelfstandig oriënteren komen zonder omwegen tot een keuze. De inhoud van het aanbod is voor hen duidelijk en de inschrijving verloopt soepel.

“

*“Ik ben via internet bij Bender terechtgekomen. Ik vond de webpagina met informatie heel overzichtelijk en de beschrijving met wat er behandeld zou worden sprak mij erg aan.”*

### **Gevarieerde opbouw van de lesdagen:**

Deelnemers geven een hoge waardering voor de manier waarop de dagen zijn ingericht. Het schakelen tussen kennisoverdracht en toepassing, aan de hand van herkenbare situaties uit het eigen werk, wordt breed op prijs gesteld.

“

*“Een goede afwisseling van theorie en praktijk en met behandeling van casussen.”*

### **Gebruiksvriendelijk digitaal platform:**

Referenten zijn te spreken over de opzet van het systeem waarin het lesmateriaal is ondergebracht. Documenten zijn snel traceerbaar, bestanden zijn zonder problemen op te slaan en er is een mogelijkheid om te chatten.

“

*“Een heel groot compliment voor de online leeromgeving. Het is heel overzichtelijk, alles is makkelijk te vinden en je kan het downloaden.”*

### **Zorgvuldige afronding met persoonlijke begeleiding:**

De afronding in de vorm van toetsen en opdrachten is helder en zorgvuldig, en de coaching bij het maken van een leerverslag wordt als toegankelijk en afgestemd op de eigen situatie ervaren.

“

*“Naast dat de kwaliteit van de begeleiding goed was vond ik het ook erg prettig dat we heel menselijk contact hadden en dat ze goed meedachten.”*

### **Positief totaaloordeel en aanbeveling:**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het totaalbeeld en geven aan Bender bij anderen onder de aandacht te brengen.

“

*“Ik zou Bender absoluut aanbevelen. Ze doen wat nodig is, denken goed mee en alles verloopt soepel. Dat vind ik doorslaggevend.”*

## Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen

### Vooraf inzicht in de studiebelasting:

De omvang van het huiswerk valt zwaarder uit dan op grond van de verstrekte stukken wordt ingeschat.

“

*“Ik had geen rekening gehouden met de tijd die de opdrachten kosten tussen de lesdagen door. (...) Uit de informatie die ik vooraf had ontvangen, heb ik niet afgeleid dat dit zoveel tijd zou kosten.”*

### Aansluiting op de eigen achtergrond:

Enkele referenten herkennen delen van de stof uit eerdere studies en missen een inhoudelijke toets vooraf op mogelijke vrijstellingen, waardoor de omvang en inhoud van het traject niet aansluiten bij hun ervaring.

“

*“Ik zou pleiten (...) om meer onderscheid te maken in de vooropleiding en kennis van mensen, waardoor er minder herhaling is en er minder uren begroot kan worden voor het leerverslag.”*

### Aandachtspunt bij de inzet van een opleider:

Eén referent geeft een ontevreden score over een docent. De aansluiting bij het vakgebied en bij de deelnemers ontbreekt volgens deze respondent, en de lesopzet wordt strikt en eenzijdig gevolgd.

“

*“(...) Er was geen ruimte voor vragen of inbreng.”*

### Prijs en transparantie:

Twee referenten geven op financieel vlak een neutrale score. De een ziet een hoger bedrag bij aanvang ten opzichte van de aanmelding, de ander vindt dat er tegenover de investering te weinig wordt geleverd.

“

*“Ik heb contact opgenomen toen bleek dat het bedrag op de factuur afwijkend was van de inschrijving. Bij de start van de opleiding was dit verhoogd. Ze hebben dit snel opgelost, maar ik vond het niet heel netjes.”*

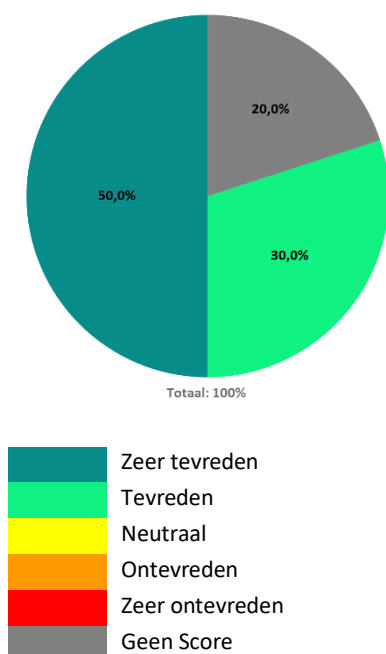
## Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen

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

### Scores

|                                                 | Zeet ontevreden | Ontevreden | Niet tevreden /<br>niet ontevreden | Tevreden | Zeet tevreden | Geen score |
|-------------------------------------------------|-----------------|------------|------------------------------------|----------|---------------|------------|
| Score                                           | 1               | 2          | 3                                  | 4        | 5             |            |
| Voortraject                                     |                 |            |                                    | 30%      | 50%           | 20%        |
| Opleidingsprogramma                             |                 |            | 20%                                | 30%      | 40%           | 10%        |
| Uitvoering                                      |                 |            |                                    | 50%      | 50%           |            |
| Opleiders                                       |                 | 10%        |                                    | 50%      | 40%           |            |
| Trainingsmateriaal                              |                 |            |                                    | 50%      | 40%           | 10%        |
| Accommodatie                                    |                 |            |                                    | 10%      | 90%           |            |
| Natraject                                       |                 |            |                                    | 40%      | 50%           | 10%        |
| Organisatie en Administratie                    |                 |            | 10%                                |          | 50%           | 40%        |
| Relatiebeheer                                   |                 |            |                                    | 10%      |               | 90%        |
| Prijs-kwaliteitverhouding                       |                 |            | 10%                                |          |               | 90%        |
| Tevredenheid opleiding /<br>samenwerking totaal |                 |            |                                    | 70%      | 30%           |            |

## Toelichting op scores



## Voortraject

### Aanmelding en oriëntatie

De aanmelding verloopt langs uiteenlopende routes. Een deel van de deelnemers wordt door de werkgever aangemeld en in twee gevallen op basis van een offerte voor een maatwerkpakket. Andere geïnterviewden komen via collega's of via een eigen zoektocht op internet bij Bender terecht. Een geïnterviewde beschrijft de oriëntatie via de website: "Ik ben via internet bij Bender terechtgekomen. Ik vond de webpagina met informatie heel overzichtelijk en de beschrijving met wat er behandeld zou worden sprak mij erg aan." Meerdere respondenten volgen het programma in het kader van een beroepsregistratie en kiezen mede op grond van de beschikbare data en de mogelijkheid van maatwerk. Eén referent vergelijkt vooraf verschillende aanbieders en licht toe: "Ik heb gekozen voor Bender vanuit de bereidheid om op maat een traject vorm te geven op basis van ervaring."

### Inschrijving en ondersteunend contact

Respondenten die zelf de inschrijving hebben verzorgd zijn tevreden of zeer tevreden en omschrijven dit proces als eenvoudig en overzichtelijk. Eén referent stelt per e-mail een vraag, wordt vervolgens telefonisch te woord gestaan en kan zich daarna inschrijven. Verschillende geïnterviewden stellen op prijs dat na aanmelding direct een inlog voor de digitale leeromgeving volgt, waarin de opzet duidelijk staat beschreven. Een respondent merkt hierover op: "Op de eerste lesdag bleek dat ik geen link had ontvangen naar de digitale leeromgeving. Toen ik dat aankaarte werd dat snel geregeld." Deze referent geeft aan hierdoor niets te hebben gemist.

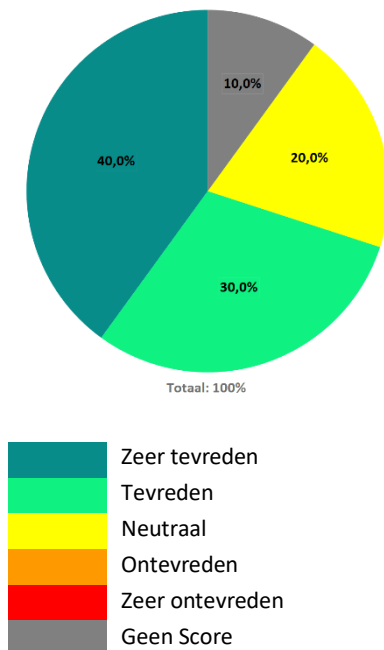
### Intakegesprekken en wijzigingen

Een deel van de respondenten geeft aan dat er vooraf een intakegesprek plaatsvindt. Eén referent meldt dat er twee gesprekken nodig zijn. De betreffende respondent merkt op: “Eigenlijk was het beter geweest als in het eerste gesprek meer inhoudelijk was ingegaan op vrijstellingen op basis van mijn eerdere werkervaring. Dan was een tweede gesprek niet nodig geweest.” Een andere referent beschrijft een wijziging in de aanvangsdatum waardoor er weinig voorbereidingstijd resteert en de voorbereidende opdracht niet wordt gevonden in de leeromgeving. Dezelfde referent geeft aan: “De training werd geannuleerd omdat er te weinig aanmeldingen waren, maar dat die mogelijkheid bestond hadden ze van tevoren al aangekondigd. Ze hebben goed meegedacht over andere opties.” Twee respondenten geven op dit onderdeel geen score omdat de inschrijving via de werkgever is verlopen.

## Opleidingsprogramma

### Informatie vooraf

De meeste referenten zijn te spreken over de duidelijkheid van het opleidingsprogramma en zijn tevreden of zeer tevreden over de beschrijving op de website en de inhoud van de digitale leeromgeving. Een respondent stelt: “Op basis van de informatie die ik vooraf kreeg en alles wat in de online omgeving stond was het voor mij allemaal heel erg duidelijk.” Een andere geïnterviewde noemt dat de offerte goed in elkaar zit en geeft aan goed te hebben geweten wat er van het programma verwacht kon worden.

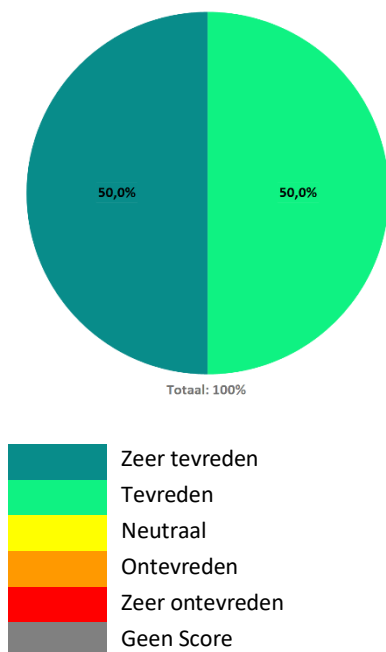


### Aansluiting bij voorkennis

Twee respondenten gaan in op de verhouding tussen het aanbod en de aanwezige voorkennis. Een geïnterviewde beschrijft de eerste dagen als anders dan verwacht: “Achteraf gezien had ik, op basis van de beschrijving vooraf, wel iets anders verwacht van de eerste twee dagen. Deze waren nu wel erg algemeen en breed ingericht.” Een referent geeft aan dat het aantal begrote uren lager had gekund, dat er herhaling optreedt van eerder verworven kennis en dat het niveau aansluit bij een andere vooropleiding dan de eigen achtergrond. Deze respondent merkt op: “Ik zou pleiten voor communicatie tussen SKJ en Bender om meer onderscheid te maken in de vooropleiding en kennis van mensen, waardoor er minder herhaling is en er minder uren begroot kan worden voor het leerverslag.” Een intakegesprek zou volgens deze geïnterviewde daarom passend zijn.

### Onduidelijkheid in verwachtingen

Twee referenten geven een neutrale score. De eerste ervaart de informatie over een van de trainingen als abstract, waardoor niet helder is wat er behandeld gaat worden. Deze respondent deelt eerdere diploma's en ervaringen met Bender om te toetsen of deelname passend is en ontvangt als reactie dat het volgen van de training zinvol is en onderdeel uitmaakt van het eisenpakket voor de registratie. De tweede neutrale score betreft het tijdsbeslag. Deze geïnterviewde geeft aan: "Ik had geen rekening gehouden met de tijd die de opdrachten kosten tussen de lesdagen door. Dat was voor mij pittig tijdens een volle werkweek. Uit de informatie die ik vooraf had ontvangen, heb ik niet afgeleid dat dit zoveel tijd zou kosten." Eén referent kan zich de informatie niet meer herinneren en geeft daarom geen score.



## Uitvoering

### Opzet van de lesdagen

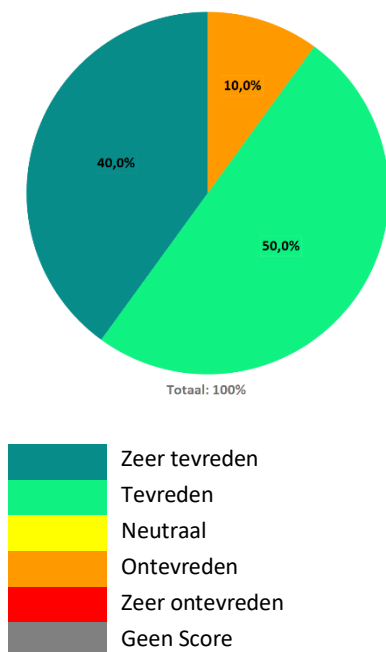
De trajecten variëren van twee dagdelen tot een programma van tien dagen. Meerdere respondenten beschrijven een opbouw waarin theoriedagen worden gevolgd door praktijkdagen op locatie, in combinatie met opdrachten en een afsluitend leerverslag. Bij één meerdaags traject worden twee lesdagen online verzorgd, wat vooraf wordt aangekondigd. De afwisseling binnen de dagen wordt door verschillende geïnterviewden als pluspunt genoemd. Een respondent geeft aan: “Een goede afwisseling van theorie en praktijk en met behandeling van casussen.”

### Werkvormen en groepssamenstelling

Vrijwel alle referenten zijn positief over de gehanteerde werkvormen. Genoemd worden het werken met casuïstiek, het innemen van posities op stellingen, het bespreken van artikelen en het oefenen met een acteur. Ook de omvang en samenstelling van de groep worden meermaals aangehaald, waarbij kleine groepen als prettig worden ervaren. Eén geïnterviewde beschrijft de diversiteit binnen de groep en merkt op: “Ik vond het verfrissend om, toen we de ruimte kregen om met elkaar uit te wisselen, met zoveel achtergronden bij elkaar te zitten.”

### Uiteenlopende ervaringen

Naast de positieve waardering benoemen respondenten ook aandachtspunten. Een referent beschrijft: “Eén van de twee praktijkdagen vond ik een beetje oppervlakkig en minder verdiepend. Het leek meer een verkooppraatje van een leverancier.” Een geïnterviewde ervaart de belasting van de dagen als zwaar en stelt: “De training was op zich goed en informatief, maar het waren lange dagen met veel zitten en luisteren. Niet iets voor mij.” Een respondent geeft aan dat in beide gevolgde trainingen veel herhaling zit van eerder geleerde stof. Eén referent is zeer tevreden over één specifieke training en het coachingstraject, maar ontevreden over een andere training binnen hetzelfde traject, en geeft daarom een gemiddelde waardering. Twee geïnterviewden noemen de stof op zichzelf droog, maar de dagen leerzaam.



## Opleiders

### Deskundigheid en praktijkervaring

De inhoudelijke deskundigheid van de opleiders wordt door de meeste referenten als pluspunt genoemd. Kennis van zaken, enthousiasme en ervaring in het werkveld komen daarbij terug. Een respondent stelt: “Wat ik sterk vind is dat Bender trainers inhuurt die ook actief zijn in het werkveld.” Bij het meerdaagse traject staat vrijwel iedere dag een andere docent voor de groep. Een geïnterviewde merkt hierover op: “Natuurlijk waren er verschillen in docenten, maar iedere docent zijn of haar eigen talent.” Ook waar meerdere opleiders betrokken zijn, geven de meeste referenten aan tevreden of zeer tevreden te zijn over het inhoudelijke niveau. Een respondent beschrijft: “Er waren meerdere trainers. Over de één was ik enthousiaster dan de andere, maar inhoudelijk waren ze allemaal goed.”

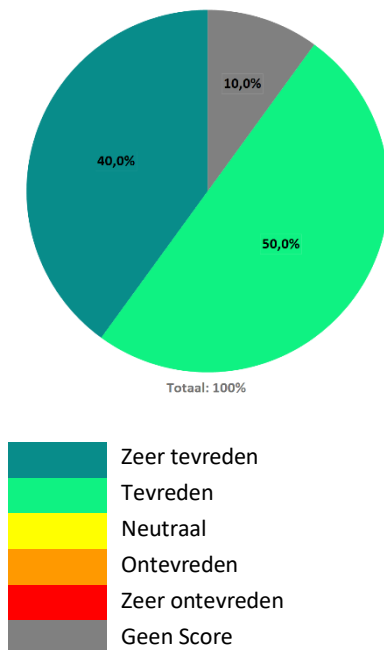
### Begeleiding van de groep

De wijze waarop de opleiders de groep begeleiden krijgt eveneens aandacht. Het aansluiten bij de ervaringen en behoeften van de deelnemers, het oppakken van groepsfeedback en het inzetten van interactieve werkvormen bij een stille groep worden als pluspunten genoemd. Een geïnterviewde beschrijft de houding van de opleider als volgt: “De trainer communiceerde niet vanuit een vaststaande theorie van ‘dit is het’, maar ging met ons de discussie aan. Dat vond ik erg prettig.” Een andere respondent geeft aan dat de opleider inhoudelijk goed is en dat feedback vanuit de groep over het stellen van vragen tijdens de lessen goed wordt opgepakt.

### Aandachtspunten

Een geïnterviewde is tevreden, maar plaatst een kanttekening bij de gespreksvoering: “We hadden een trainer en deze had een heel goed inzicht maar was behoorlijk kritisch en soms ook wat dwingend door de persoonlijke mening leidend te laten zijn. Discussie is leuk, maar ik zie ook graag ruimte voor meerdere perspectieven.” Eén referent geeft een ontevreden score. Deze respondent waardeert de opleiders van één training en de coach bij het leerverslag, maar oordeelt over de opleider van een andere training: “De trainer had geen ervaring met de doelgroepen, geen ervaring in de praktijk, geen kennis van het vak, geen inhoudelijke kennis en was didactisch vooral bezig met het uitvoeren van het eigen programma, aan de hand van voorgetekende flipovervellen. Er was geen ruimte voor vragen of inbreng.”

## Trainingsmateriaal



### Digitale leeromgeving

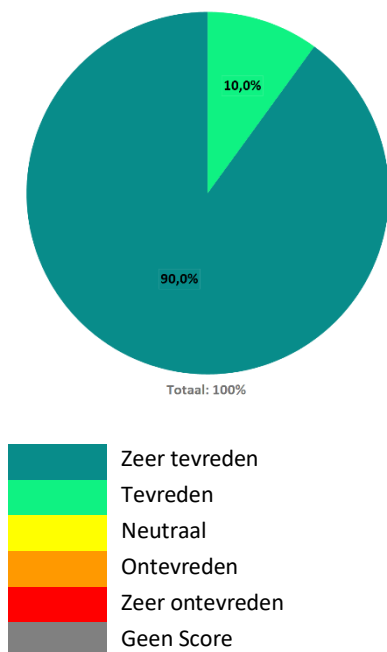
Alle referenten die een beoordeling geven zijn tevreden of zeer tevreden over het opleidingsmateriaal. De digitale leeromgeving wordt omschreven als overzichtelijk, logisch ingedeeld en goed doorzoekbaar. Het downloaden van materiaal en het vooraf kunnen voorbereiden worden genoemd als pluspunten. Een respondent stelt: “Een heel groot compliment voor de online leeromgeving. Het is heel overzichtelijk, alles is makkelijk te vinden en je kan het downloaden.” Een geïnterviewde stelt de onderlinge functionaliteit op prijs: “Wat ik erg prettig vond is dat we onderling konden chatten en bronnen konden delen. Zo konden we ook op voorhand al kennis met elkaar maken.” Meerdere referenten geven aan dat opdrachten in de omgeving worden gemaakt en dat dit goed geregeld is.

### Materiaal tijdens de lesdagen

Naast het digitale materiaal wordt tijdens de lesdagen materiaal uitgereikt. Een respondent beschrijft de verzorging op de lesdagen: “Alle dagen lag er netjes een blanco notitieboekje en een pen van Bender. Naderhand kregen we altijd de PowerPoint toe gemaild, wat een fijn naslagwerk is.” Een geïnterviewde herinnert zich dat het materiaal voornamelijk tijdens de lessen wordt verstrekt en beoordeelt dit als prima.

### Vindbaarheid en inhoud

Twee geïnterviewden benoemen kanttekeningen. Een referent geeft aan: “De voorbereidende opdracht kon ik niet vinden, maar ik weet niet of dat aan mij lag of aan Bender.” Een andere respondent constateert dat in het materiaal veel nadruk ligt op de bestaande wet- en regelgeving, terwijl meer aandacht voor de vernieuwde regelgeving gewenst is. Eén referent kan zich het opleidingsmateriaal niet meer herinneren en geeft geen score.



## Accommodatie

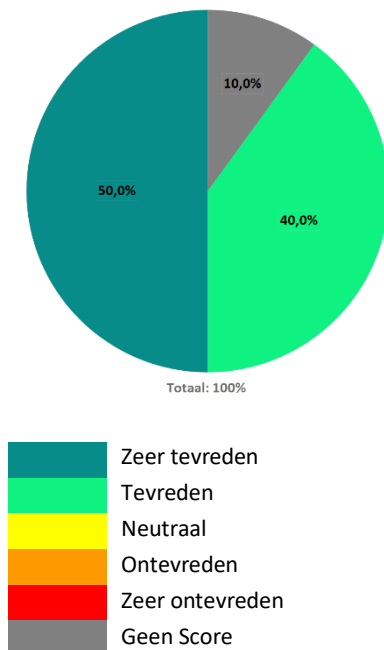
### Bereikbaarheid, ontvangst en verzorging

De bereikbaarheid wordt zowel met de auto als met het openbaar vervoer als goed omschreven. Meerdere respondenten noemen de parkeermogelijkheden, een uitrijkaart en de nabijheid van een transferium als pluspunt. De ontvangst en de verzorging krijgen van vrijwel alle geïnterviewden een positieve beoordeling. Genoemd worden de lunch, de akoestiek van de zalen en de vriendelijkheid van het personeel. Een respondent beschrijft de ontvangst als volgt: “Ik vond het heel professioneel geregeld. Alles was goed verzorgd, met een warme ontvangst waarbij je jas werd aangenomen. Het voelde heel luxe.” Een referent geeft aan: “Ik vond het een net pand, mooi ruim. (...) We kregen een broodje mee voor onderweg.” Een geïnterviewde vult aan: “Alles was heel goed verzorgd, we konden altijd koffie en thee pakken en ‘s middags werd er een mandje uitgereikt met allerlei lekkers.”

### Kantttekeningen bij locaties

De bijeenkomsten vinden voor het merendeel plaats op de eigen locatie van Bender in Utrecht. Enkele referenten plaatsen opmerkingen bij afzonderlijke locaties. Eén respondent ervaart een externe locatie als minder prettig omdat daglicht ontbreekt. Een geïnterviewde noemt de ligging minder gunstig in verband met de spits. Een referent vraagt zich af of het pand met de aanwezige trappen toegankelijk is voor deelnemers die minder goed ter been zijn.

## Natraject



### Afronding en certificering

De afronding verschilt per traject en bestaat uit afsluitende opdrachten, een leerverslag, een theoretische toets en/of een proeve van bekwaamheid. Een referent stelt het niveau van de afronding op prijs: “Het is een serieuze opleiding waarbij nogal wat van je gevraagd wordt. Ik vind dat erg prettig en het geeft voldoening.” De respondenten die het traject hebben afgerond ontvangen een certificaat, in meerdere gevallen te downloaden via de digitale leeromgeving. Een geïnterviewde beschrijft de afhandeling: “Na afronding ontving ik een bevestigingsmail waarin werd vermeld dat ik de training met een voldoende had afgerond. Daarna kon ik mijn certificaat downloaden.”

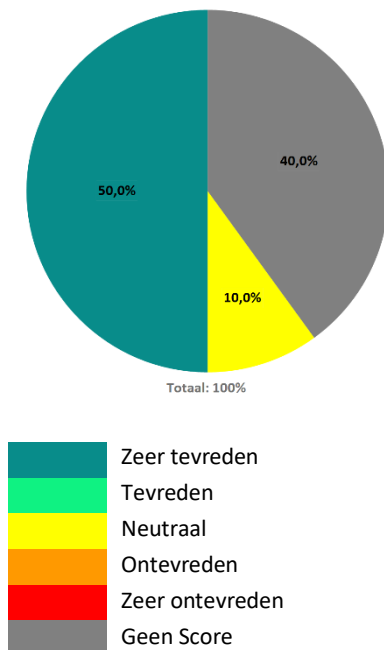
### Begeleiding en beoordeling

Bij de trajecten met een leerverslag is coaching onderdeel van de afronding. Een referent is te spreken over deze begeleiding en merkt op: “Naast dat de kwaliteit van de begeleiding goed was vond ik het ook erg prettig dat we heel menselijk contact hadden en dat ze goed meedachten.” Dezelfde respondent benoemt de doorlooptijd van de beoordeling: “De beoordeling van het leerverslag duurde wel heel erg lang. Maanden. Dat kan ook aan SKJ hebben gelegen.”

### Evaluatie en contact na afloop

Meerdere referenten ontvangen na afloop of na iedere lesdag een evaluatie. Eén respondent geeft aan geen evaluatie te hebben ontvangen. Verschillende geïnterviewden melden dat er na afronding geen contact meer volgt en geven daarbij aan dat dit voor hen passend is. Eén geïnterviewde bevindt zich nog in de examenfase en geeft daarom geen score.

## Organisatie en Administratie



### Bereikbaarheid en reactiesnelheid

De respondenten die contact hebben gehad met de organisatie zijn te spreken over de bereikbaarheid en de snelheid van reageren. Een referent stelt: “Ze zijn goed bereikbaar, zowel telefonisch als via de mail. Ze zijn vriendelijk en regelen meteen antwoorden op mijn vragen.” Een andere geïnterviewde noemt de gang van zaken soepel, ook waar het de facturering betreft, en geeft aan dit bij andere aanbieders anders te hebben meegemaakt.

### Afhandeling van vragen

De aanleidingen voor contact lopen uiteen en betreffen onder meer inlogproblemen, een ontbrekende link naar de leeromgeving, examendata en het niet doorgaan van een training. Een respondent geeft aan: “Ik heb meerdere malen contact gehad, omdat de training was gecancelled in verband met te weinig aanmeldingen en omdat ik de voorbereidende opdracht niet kon vinden in de digitale leeromgeving. Ze reageren heel snel, ze dachten met mij mee en ze kwamen met opties.” Een geïnterviewde beschrijft de afhandeling van een inlogprobleem: “Ik heb meerdere malen contact gehad omdat ik problemen had met het inloggen op de leeromgeving. Ondanks dat het wel twee of drie dagen duurde om het account weer te activeren, vind ik de service van Bender wel heel goed.”

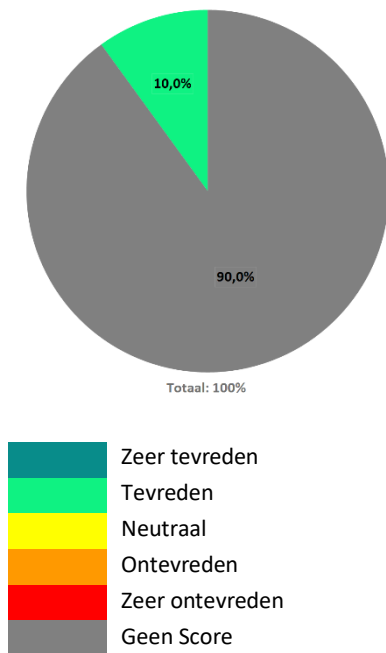
### Verschil in bedragen

Eén respondent geeft een neutrale score. Deze referent constateert een verschil tussen het bedrag bij inschrijving en het bedrag op de factuur en licht toe: “Ik heb contact opgenomen toen bleek dat het bedrag op de factuur afwijkend was van de inschrijving. Bij de start van de opleiding was dit verhoogd. Ze hebben dit snel opgelost, maar ik vond het niet heel netjes.” Vier referenten geven geen score. Zij hebben uitsluitend bij de inschrijving contact of in het geheel niet, en beschouwen dit contact als te beperkt voor een oordeel. Eén van hen geeft aan dat contact niet nodig is omdat de informatie in de digitale omgeving volstaat.

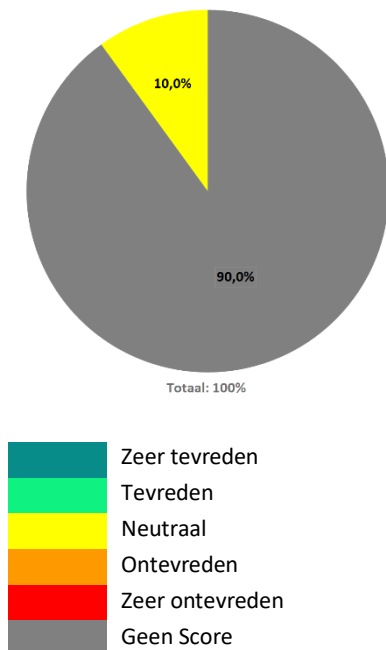
## Relatiebeheer

### Informatie na afloop

Negen van de tien referenten geven op dit onderdeel geen score. Zij ontvangen naar eigen zeggen geen berichten van Bender, hebben er geen zicht op of geven aan zich mogelijk te hebben afgemeld. Meerdere geïnterviewden stellen daarbij expliciet dat zij hier ook geen behoefte aan hebben. De enige respondent die wel een score geeft, ontvangt gericht aanbod en merkt op: "Ik ontvang mails met mogelijkheden van trainingen om SKJ-punten te behalen. Het aanbod is specifiek op mij gericht en het houdt me scherp dat ik die punten ook moet behalen. Ik waardeer de manier waarop ze dit doen, alleen de frequentie mag voor mij wel iets lager."



## Prijs-kwaliteitverhouding



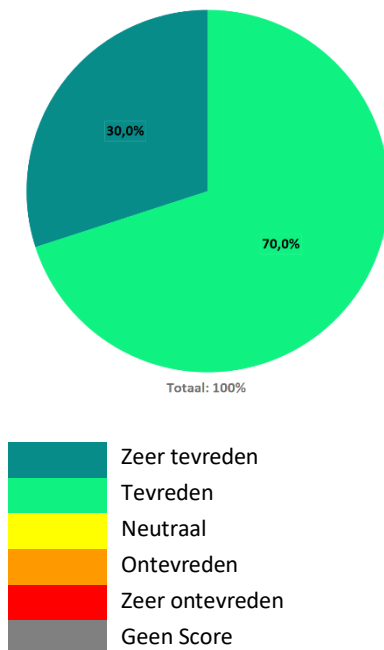
### Zicht op de investering

Negen referenten geven op dit onderdeel geen score. In de meeste gevallen wordt de opleiding door de werkgever betaald en geven de respondenten aan geen zicht te hebben op de kosten of geen vergelijkingsmateriaal te hebben. Een geïnterviewde noemt de opleiding duur, maar kwalitatief goed, en geeft aan de prijs nergens mee te kunnen vergelijken. Een andere referent vindt het bedrag hoog, vraagt zich af waar dit eigenlijk aan wordt besteed en merkt op dat het voor een particulier een omvangrijke investering zou betekenen.

### Hoge prijs en flexibiliteit

Eén referent geeft een neutrale score en licht dit als volgt toe: "Ik vind de prijs erg hoog in verhouding tot wat je krijgt. De trainer ging ook een half uur eerder naar huis." Een respondent die geen score geeft, plaatst wel een kanttekening en licht de verhouding tussen de begrote uren en de eigen situatie toe: "Je betaalt het volle bedrag terwijl niet iedereen deze grote hoeveelheid uren nodig heeft. Het is jammer dat er niet meer wordt gekeken naar diploma's en voorkennis en dat het programma, en dus ook de hoogte van het bedrag, daarop kan worden afgestemd."

## Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



### Algemeen oordeel

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het totaal en de gevolgde opleidingen. Eén geïnterviewde komt tot een gemiddelde waardering en licht toe zeer tevreden te zijn over één training en over de coaching bij het leerverslag, en ontevreden over een andere training binnen hetzelfde traject. Een andere referent geeft aan het jammer te vinden dat het aanbod standaard is en niet wordt afgestemd op vooropleiding en voorkennis, en is desondanks tevreden over de werkwijze van Bender.

### Opbrengst van de deelname

De respondenten benoemen uiteenlopende opbrengsten. Een geïnterviewde stelt: “De opleiding heeft mij verdieping en inzicht gebracht. Soms merk je hoe vastgeroest je bent in de praktijk en dan is het fijn om andere invalshoeken te leren.” Een andere referent geeft beknopt aan: “Ik heb veel opgestoken van de twee trainingsdagen.” Een respondent gaat in op de opbouw en de vertaling naar de praktijk: “Ik heb vele opleidingen gevolgd en ik heb bij deze echt heel erg veel geleerd. De uitleg van een theoretisch kader met elke keer weer een link naar de praktijk werkt voor mij heel erg goed. Het heeft mij echt handvatten gegeven voor de praktijk en ik snap nu ook het waarom achter de processen en regels.”

### Aanbeveling

Meerdere geïnterviewden geven aan Bender bij anderen aan te bevelen. Een referent licht deze aanbeveling toe: “Ik zou Bender absoluut aanbevelen. Ze doen wat nodig is, denken goed mee en alles verloopt soepel. Dat vind ik doorslaggevend.”

## 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](http://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