Klanttevredenheidsonderzoek

IVVD (Instituut voor Vastgoed & Duurzaamheid)

15-10-2026

INHOUDSOPGAVE

Profiel van IVVD (Instituut voor Vastgoed & Duurzaamheid) **3**

Samenvatting **3**

Sterke punten - Cedeo Open opleidingen 5

Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen 6

Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen **7**

Scores 7

Toelichting op scores **8**

Voortraject 8

Opleidingsprogramma 9

Uitvoering 10

Opleiders 11

Trainingsmateriaal 12

Accommodatie 13

Natraject 14

Organisatie en Administratie 15

Relatiebeheer 16

Prijs-kwaliteitverhouding 17

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal 18

Trends bedrijfsopleidingen **19**

Cedeo-erkenning **20**

Achtergrond 20

Criteria 20

Methode 20

Procedure 21

Conclusie van Cedeo **22**

Profiel van IVVD (Instituut voor Vastgoed & Duurzaamheid)

IVVD is een onafhankelijk kennis- en opleidingsplatform voor professionals in maatschappelijk vastgoed. De organisatie ondersteunt onder meer gemeenten, woningcorporaties, onderwijs- en zorginstellingen bij het vergroten van kennis, het versterken van besluitvorming en het realiseren van maatschappelijke meerwaarde met vastgoed. IVVD biedt praktijkgerichte opleidingen, masterclasses, congressen en kennisbijeenkomsten rondom thema's zoals verduurzaming, assetmanagement, onderwijshuisvesting en zorgvastgoed. Daarbij staat de verbinding tussen beleid, praktijk en verschillende maatschappelijke sectoren centraal. Met een onafhankelijke en sectoroverstijgende aanpak helpt IVVD organisaties om toekomstbestendige keuzes te maken in maatschappelijk vastgoed. Kennisdeling, samenwerking en duurzaamheid vormen daarbij de kern van de organisatie.

Samenvatting

Aan dit onderzoek naar verschillende open opleidingen, trainingen en congressen hebben tien referenten hun medewerking verleend. Over het geheel genomen komt uit de gesprekken een positief beeld naar voren. Vooral de inhoudelijke deskundigheid en praktijkervaring van de opleiders en sprekers worden gewaardeerd. Referenten ervaren dat de betrokken deskundigen hun vakgebied kennen, actuele ontwikkelingen kunnen duiden en voorbeelden uit de praktijk gebruiken. Ook de organisatie rondom opleidingen en bijeenkomsten wordt in het algemeen positief beoordeeld. Inschrijving, communicatie, ontvangst en praktische uitvoering verlopen volgens de meeste geïnterviewden soepel en professioneel.

De inhoud van het aanbod wordt doorgaans als relevant en actueel ervaren. De programma's bieden deelnemers bruikbare kennis en verschillende referenten noemen expliciet de praktische toepasbaarheid van hetgeen zij hebben geleerd. Vooral bij opleidingen met kleinere groepen is er waardering voor de ruimte om vragen en eigen praktijksituaties in te brengen.

Tegelijkertijd komen enkele aandachtspunten naar voren. Meerdere referenten zouden bij bepaalde bijeenkomsten graag meer afwisseling en interactie zien. Met name bij congressen en enkele opleidingen ligt het accent soms sterk op presenteren en informatieoverdracht. Daarnaast wordt door enkele geïnterviewden aangegeven dat programmaomschrijvingen scherper zouden kunnen, zodat vooraf nog duidelijker is wat deelnemers inhoudelijk kunnen verwachten. Ook het trainingsmateriaal wordt wisselend beoordeeld. Waar sommige opleidingen uitgebreid en praktisch toepasbaar materiaal bieden, bestaat dit bij andere bijeenkomsten voornamelijk uit presentaties. Een enkele referent vindt de vormgeving hiervan gedateerd.

Het meest duidelijke verbeterpunt betreft het natraject. Meerdere referenten ervaren de opvolging na afloop als beperkt of vrijwel afwezig. Hoewel niet iedere deelnemer bij een open opleiding of congres behoefte heeft aan uitgebreide nazorg, worden mogelijkheden gezien om deelnemers achteraf actiever te ondersteunen, bijvoorbeeld door materiaal of een inhoudelijke terugblik na te sturen of een vervolg- of terugkommoment aan te bieden.
Het relatiebeheer is overwegend functioneel van aard. Deelnemers ontvangen onder meer mailings en informatie over nieuw aanbod en waarderen dat zij niet overmatig commercieel worden benaderd. Tegelijkertijd geven meerdere referenten aan dat de relatie met eerdere deelnemers actiever kan worden onderhouden, bijvoorbeeld door hen inhoudelijk betrokken te houden en gerichter te informeren over relevant aanbod en activiteiten.

Sterke punten - Cedeo Open opleidingen

Deskundigheid en praktijkervaring:
De opleiders en sprekers worden regelmatig omschreven als deskundig, ervaren en goed thuis in hun vakgebied. Vooral de combinatie van actuele kennis en praktijkervaring wordt gewaardeerd.

> *Ze komen echt uit de sector en hebben aantoonbare kennis van zaken.*

Praktijkgerichte inhoud:
Verschillende deelnemers kunnen de behandelde onderwerpen vertalen naar hun eigen werkpraktijk. Eigen casuïstiek en voorbeelden uit het werkveld dragen hieraan bij.

> *Het is gewoon heel praktisch, met goede handvatten waarmee ik ook echt wat kan.*

Professionele organisatie:
De praktische organisatie van trainingen en bijeenkomsten wordt veelal als soepel en professioneel ervaren.

> *Kort maar krachtig, het is voor elkaar.*

Actuele en relevante onderwerpen:
De aangeboden thema's sluiten volgens meerdere referenten goed aan bij ontwikkelingen binnen hun vakgebied. De betrokken deskundigen weten actuele onderwerpen daarbij op een begrijpelijke manier te behandelen.

> *Ze waren ook goed op de hoogte. Er werden veel verschillende thema's aangestipt en ze kwamen echt met nieuwe theorieën aan.*

Ruimte voor verschillende perspectieven:
Met name de aanwezigheid van deelnemers en deskundigen met verschillende achtergronden wordt positief genoemd. Dit zorgt voor herkenning, uitwisseling en een bredere kijk op de behandelde vraagstukken.

> *Dat vond ik heel leuk, dat je ook met de gemeentekant aan tafel zat.*

Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen

Meer interactieve werkvormen:
Meerdere referenten ervaren onderdelen als relatief presentatiegericht. Zij zien mogelijkheden voor meer opdrachten, discussie en actieve verwerking.

> *Met wat meer werkvormen kun je misschien nog net iets meer met elkaar ophalen.*

Scherpere programmaomschrijving:
Enkele deelnemers geven aan dat een titel of korte omschrijving vooraf niet volledig duidelijk maakte wat inhoudelijk aan bod zou komen. Dit komt niet bij de meerderheid voor, maar wordt in verschillende gesprekken genoemd en verdient daarom aandacht.

> *Soms kwam de titel niet helemaal overeen met de verwachting.*

Natraject en borging:
Bij meerdere opleidingen en bijeenkomsten blijft de opvolging beperkt. De behoefte verschilt per deelnemer, maar mogelijkheden liggen bijvoorbeeld in het nazenden van materiaal, een inhoudelijke terugkoppeling of een terugkommoment.

> *Het zou fijn zijn als er een terugkomdag is. Wat doe je nu met wat we toen besproken hebben?*

Consistentie en vormgeving trainingsmateriaal:
Het materiaal varieert van uitgebreid en direct toepasbaar tot voornamelijk PowerPointpresentaties. Een referent noemt de vormgeving expliciet gedateerd. Dit laatste is incidenteel, maar het beperkte karakter van het materiaal komt vaker naar voren.

> *Tegenwoordig kan je zo een mooie PowerPoint maken. Dit is nog wel echt een beetje jaren negentig.*

Bewaken van informatiedichtheid:
Bij enkele opleidingen wordt veel inhoud in relatief korte tijd behandeld. Referenten waarderen de inhoud, maar signaleren dat dit ten koste kan gaan van verwerking, interactie of verdieping.

> *Het was gewoon heel veel. Anderhalve dag had ook gekund. Het was toch niet bepaald ruim in de tijd*

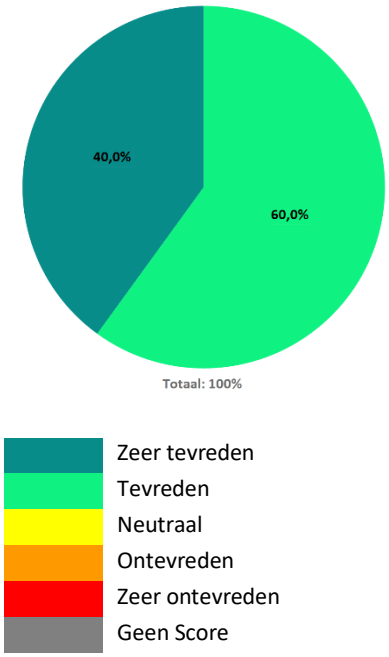
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen

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			20%	60%	20%	
Uitvoering		10%		60%	30%	
Opleiders				80%	10%	10%
Trainingsmateriaal			30%	40%	20%	10%
Accommodatie			10%	70%	20%	
Natraject		10%	20%	50%	10%	10%
Organisatie en Administratie				20%	70%	10%
Relatiebeheer			30%	50%		20%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	50%		40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	70%	20%	

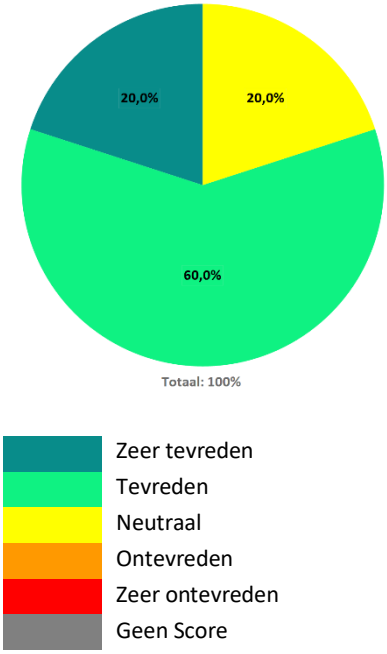
Toelichting op scores



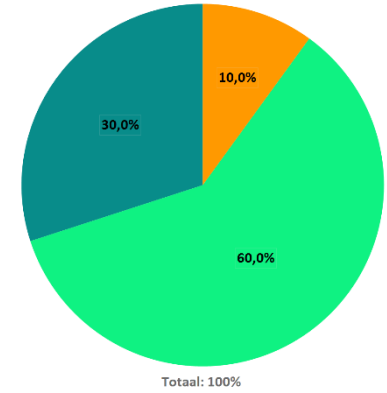
Voortraject

Over het voortraject zijn de referenten in het algemeen positief. Zij komen op verschillende manieren met het aanbod in aanraking, onder meer via collega's, eerdere deelname, mailings en online informatie. De inschrijving wordt doorgaans als eenvoudig ervaren en de benodigde praktische informatie wordt verstrekt. Een respondent omschrijft het inschrijfproces als "hartstikke makkelijk", terwijl een ander aangeeft dat de voorinformatie "helemaal helder" was. Bij één deelnemer kwam de bevestiging van de inschrijving later dan gewenst. Deze referent had liever eerder zekerheid gehad dat de inschrijving goed was verwerkt. Dit betreft een incidentele opmerking en vormt geen algemeen patroon. Een andere referent had op basis van een eerste omschrijving aanvankelijk een iets andere inhoud verwacht. Ook dit heeft niet geleid tot ontevredenheid over het voortraject als geheel. Het algemene beeld is dat deelnemers zonder problemen hun weg vinden naar de opleiding of bijeenkomst en vooraf over voldoende praktische informatie beschikken.

Opleidingsprogramma

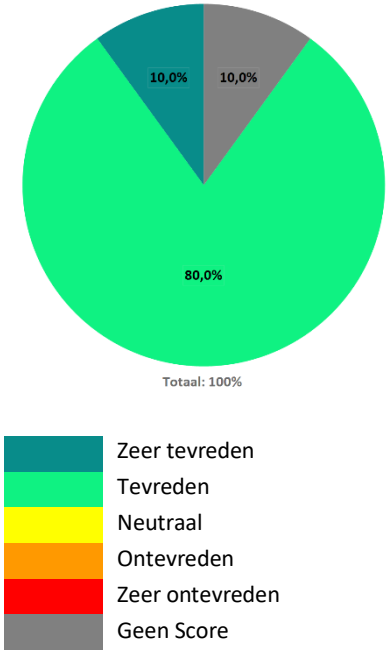


De informatie over de opleidingen en bijeenkomsten wordt overwegend positief beoordeeld. De meeste referenten vinden via de website, mailings of andere communicatie voldoende informatie over het programma en de onderwerpen die aan bod komen. De programma's wekken bij hen in grote lijnen de juiste verwachtingen.
Twee referenten beoordelen dit onderdeel neutraal. Eén van hen vindt de verstrekte informatie inhoudelijk voldoende, maar ervaart de presentatie ervan als weinig onderscheidend. De website en informatievoorziening zijn volgens deze referent in orde, maar "het spat er niet vanaf". Dit vormt voor deze referent de reden om geen 4 of 5 te geven.
De andere neutrale beoordeling heeft een andere achtergrond. Deze referent vindt de beschrijvingen van de verschillende sessies vooraf te summier. De korte omschrijvingen maken het lastig om een goede keuze te maken en in één geval bleek de inhoud van een sessie niet goed aan te sluiten bij wat de titel deed vermoeden. Deze referent zou daarom graag vooraf meer inhoudelijke informatie over de afzonderlijke sessies ontvangen.
De twee neutrale beoordelingen hebben daarmee verschillende oorzaken. Er is geen breed gedragen ontevredenheid over het opleidingsprogramma, maar beide opmerkingen wijzen wel op mogelijkheden om de presentatie en inhoudelijke omschrijving van het aanbod verder aan te scherpen.



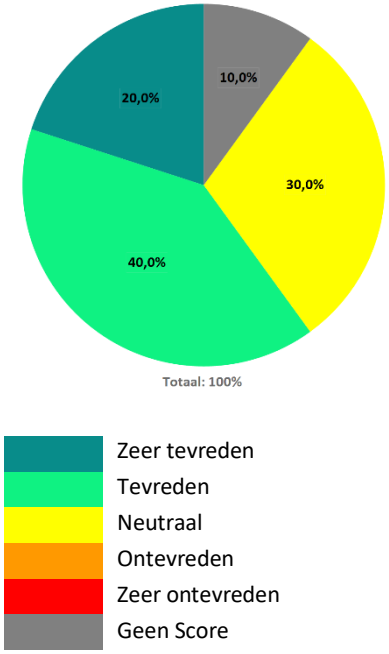
Uitvoering

De uitvoering wordt door het merendeel van de referenten positief beoordeeld. Zij waarderen onder andere de praktijkvoorbeelden, ruimte voor vragen en, waar van toepassing, de mogelijkheid om eigen casuïstiek in te brengen. Kleinere groepen dragen volgens deelnemers bij aan de interactie. Bij congressen wordt de combinatie van plenaire onderdelen en kleinere sessies gewaardeerd. Wel geven meerdere referenten aan dat sommige programmaonderdelen relatief sterk gericht zijn op informatieoverdracht. Zij zien mogelijkheden voor meer actieve werkvormen en interactie.
Eén referent is ontevreden over de uitvoering en geeft een score 2. Deze respondent had vooraf verwacht dat het onderwerp van begin tot eind behandeld zou worden. In de praktijk werden volgens de referent onderwerpen overgeslagen, mede doordat er veel informatie in één dag moest worden behandeld. Daarnaast werd onvoldoende aangesloten op de verschillende kennisniveaus binnen de groep. De referent miste meer behandeling van eigen praktijkvragen en kon sommige specifieke casussen van andere deelnemers juist moeilijk volgen. De trainers zelf worden door deze respondent nadrukkelijk wel als deskundig en prettig ervaren. De onvoldoende beoordeling heeft dus betrekking op de opzet en uitvoering van de trainingsdag en niet op hun vakinhoudelijke kwaliteit.
Deze onvoldoende beoordeling is incidenteel. Het achterliggende punt over informatiedichtheid, aansluiting en voldoende ruimte voor actieve verwerking komt in mildere vorm echter ook in enkele andere gesprekken terug.



Opleiders

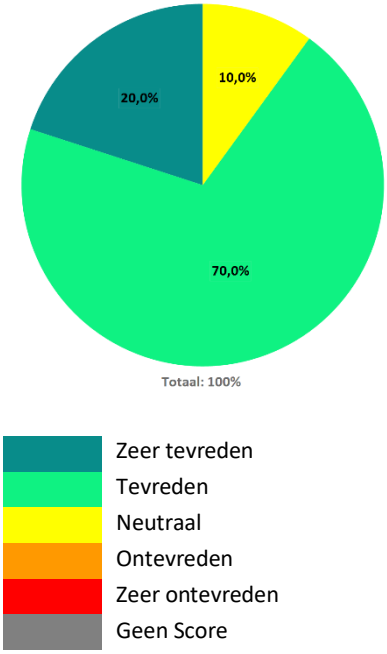
De opleiders en sprekers vormen een duidelijk sterk punt. Referenten noemen hun deskundigheid, praktijkervaring, enthousiasme en actuele vakkennis. Een deelnemer geeft aan duidelijk te merken dat de opleiders “echt goed in de materie zitten” en actief zijn in het werkveld. Een ander waardeert juist dat de sprekers uit de praktijk komen en de complexe vraagstukken van deelnemers herkennen. Bij een opleiding met twee trainers wordt hun onderlinge aanvulling expliciet gewaardeerd. Waar de ene trainer sterk is in het levendig en toegankelijk maken van droge materie, bewaakt de ander de inhoudelijke en juridische precisie. Bij congressen bestaan vanzelfsprekend verschillen tussen individuele sprekers. Enkele referenten vinden de ene presentatie sterker dan de andere. Eén respondent noemt binnen een opleiding eveneens een duidelijk verschil tussen trainers. Deze verschillen leiden echter niet tot een breed negatief oordeel. Het representatieve beeld blijft dat de inhoudelijke deskundigheid en praktijkervaring van de ingezette opleiders en sprekers sterk worden gewaardeerd.



Trainingsmateriaal

De ervaringen met het trainingsmateriaal lopen uiteen. Sommige deelnemers ontvangen uitgebreid en praktisch toepasbaar materiaal, terwijl het materiaal bij andere opleidingen hoofdzakelijk uit een presentatie bestaat. Drie referenten beoordelen dit onderdeel neutraal.
Voor één referent bestaat het materiaal voornamelijk uit een PowerPoint. Deze wordt als een goede samenvatting van de behandelde leidraad beschouwd, maar biedt volgens de referent weinig extra's en "blinkt niet uit". Dat is voor deze referent de reden om geen hogere beoordeling te geven.
Een tweede referent vindt de verstrekte presentatie onvoldoende geschikt als zelfstandig naslagwerk. De sheets zijn vooral begrijpelijk in combinatie met de uitleg van de trainer en de eigen aantekeningen. Achteraf zou deze referent graag een compact naslagwerk ontvangen met de belangrijkste onderwerpen en praktische aandachtspunten.
De derde neutrale beoordeling heeft vooral betrekking op de vormgeving. Het materiaal bestaat grotendeels uit een PowerPoint die volgens deze referent visueel gedateerd oogt. De inhoud zelf vormt hierbij niet het voornaamste bezwaar.
Hoewel de drie neutrale beoordelingen dus verschillende accenten hebben, is er een terugkerend signaal zichtbaar: bij een deel van het aanbod kan het trainingsmateriaal worden versterkt door meer aandacht voor vormgeving, zelfstandige bruikbaarheid en de functie als naslagwerk.

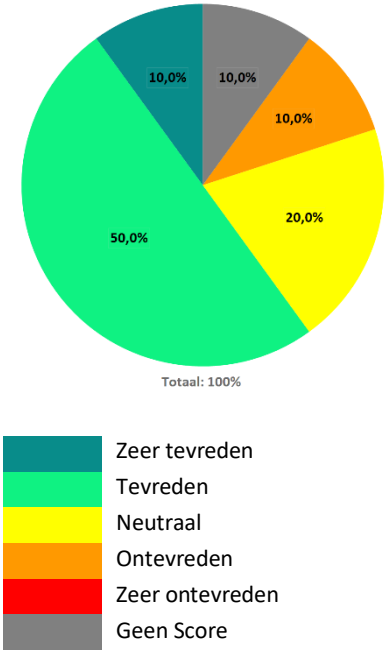
Accommodatie



Over de accommodaties bestaat overwegend tevredenheid. Referenten noemen onder andere een goede ontvangst, passende ruimtes, verzorgde catering en voldoende faciliteiten. Bij sommige bijeenkomsten heeft de gekozen locatie bovendien inhoudelijke meerwaarde, omdat deelnemers er voorbeelden uit de praktijk kunnen bekijken. Eén referent beoordeelt de accommodatie neutraal. Deze referent vindt de gebruikte locatie functioneel, maar minder aantrekkelijk wat betreft uitstraling en voorzieningen. De accommodatie voldoet daarmee wel aan de basisbehoeften, maar onderscheidt zich volgens de referent onvoldoende om een 4 of 5 te rechtvaardigen. Daarbij is de referent ervan op de hoogte dat een verhuizing naar een andere locatie aanstaande is.

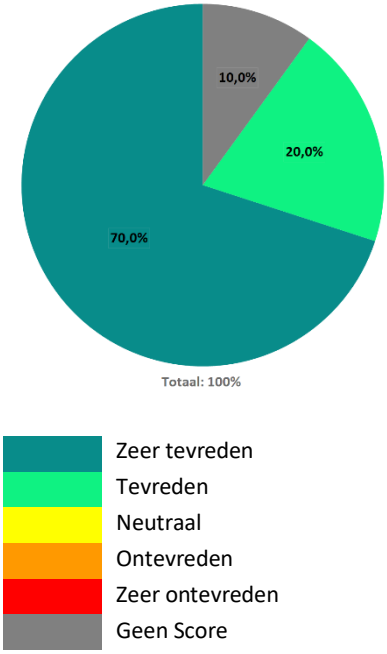
Daarnaast worden incidenteel opmerkingen gemaakt over bereikbaarheid met het openbaar vervoer, parkeergelegenheid en de grootte van een zaal. Deze opmerkingen hebben betrekking op verschillende locaties en vormen geen structureel negatief patroon. In algemene zin voldoen de accommodaties aan de verwachtingen.

Natraject



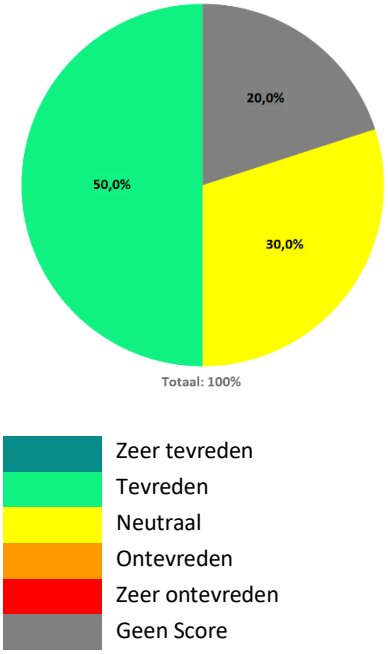
De ervaringen met het natraject zijn wisselend. Bij een deel van de opleidingen wordt materiaal nagezonden of vindt een evaluatie plaats. Ook wordt tijdens sommige trainingen aandacht besteed aan toepassing van het geleerde in de praktijk. Tegelijkertijd geven verschillende referenten aan dat de actieve opvolging na afloop beperkt is.
Twee referenten beoordelen het natraject neutraal. Eén van hen geeft aan dat er na afloop weinig verdere nazorg of opvolging plaatsvindt. De referent ziet hierin ruimte voor verbetering, maar nuanceert dit tegelijkertijd omdat het een open opleiding betreft en er persoonlijk ook geen sterke behoefte aan uitgebreide nazorg bestaat. De andere neutrale referent mist eveneens actieve opvolging na de bijeenkomst. Daarmee wordt niet zozeer uitgesproken ontevredenheid geuit, maar is er onvoldoende aanwezig om het natraject positief te beoordelen.
Eén referent is hierover duidelijk kritischer en geeft een score 2. Na de bijeenkomst heeft deze referent naar eigen zeggen geen terugblik, verslag, evaluatie of andere inhoudelijke opvolging ontvangen. De referent beschouwt juist het ontbreken van activiteiten als reden voor de onvoldoende beoordeling en vat het verbeterpunt samen als: “Begin er eens mee.”
Het beperkte natraject is daarmee een terugkerend signaal en niet slechts een incidentele opmerking. De behoefte aan uitgebreide nazorg verschilt wel per deelnemer.
Mogelijkheden liggen in het structureel nazenden van materiaal, een inhoudelijke terugblik, evaluatie of een vervolg- of terugkommoment.

Organisatie en Administratie



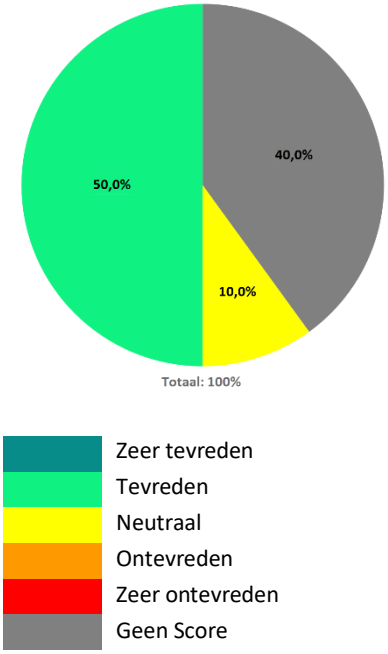
De organisatie en administratieve ondersteuning worden positief beoordeeld. Referenten die daadwerkelijk contact met de backoffice hebben gehad, spreken over snelle bereikbaarheid, duidelijke communicatie en medewerkers die weten wat er speelt. Een referent waardeert vooral dat er één duidelijk aanspreekpunt is dat goed op de hoogte is, tijdig reageert en belangstelling toont. Ook bij grotere bijeenkomsten wordt de organisatie positief genoemd. De ontvangst, verwijzing naar verschillende ruimtes, catering en algemene begeleiding verlopen volgens de geïnterviewden soepel.

Relatiebeheer



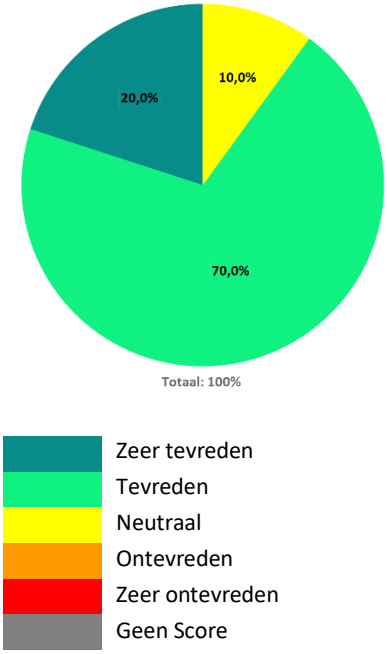
Het relatiebeheer wordt verschillend ervaren. Een deel van de deelnemers ontvangt regelmatig mailings en informatie over nieuw aanbod en vindt deze frequentie passend. Zij waarderen dat de communicatie niet als opdringerig of sterk commercieel wordt ervaren. Drie referenten beoordelen het onderdeel echter neutraal.
Eén referent ontvangt wel regelmatig informatie en leest deze met interesse, maar verwacht meer van het relatiebeheer. Deze referent zou bijvoorbeeld ook uitnodigingen voor korte inhoudelijke bijeenkomsten, webinars of andere activiteiten waarderen en vindt dat er meer uit de bestaande relatie gehaald kan worden.
Een tweede referent geeft aan na deelname nauwelijks meer iets van de aanbieder te hebben vernomen en was zich daardoor ook niet bewust van het bredere opleidingsaanbod. Deze referent heeft geen behoefte aan nadrukkelijk commerciële benadering, maar ziet wel mogelijkheden om oud deelnemers op een passende manier betrokken en geïnformeerd te houden.
Ook de derde neutrale beoordeling hangt samen met de beperkte persoonlijke of inhoudelijke relatie buiten de opleiding zelf. De huidige communicatie wordt niet als slecht ervaren, maar biedt volgens deze referent onvoldoende meerwaarde om van actief relatiebeheer te spreken.
De drie neutrale beoordelingen vormen daarmee een terugkerend signaal. Er is geen sprake van ontevredenheid over de wijze waarop contact plaatsvindt. De ontwikkelmogelijkheid ligt vooral in het actiever onderhouden van de relatie met eerdere deelnemers, zonder dat de communicatie een sterk commercieel karakter krijgt.

Prijs-kwaliteitverhouding



Niet alle referenten kunnen de prijs kwaliteitverhouding beoordelen, bijvoorbeeld omdat de werkgever de opleiding heeft betaald of omdat men niet meer weet wat de deelname kostte. De referenten die hier wel een oordeel over kunnen geven, zijn overwegend tevreden.
Eén referent beoordeelt de prijs kwaliteitverhouding neutraal. Deze referent vindt de betaalde prijs op zichzelf niet per definitie te hoog, maar vindt dat de geleverde inhoudelijke kwaliteit daar in dit geval onvoldoende tegenover stond. De referent had meer inhoudelijke opbrengst van de opleiding verwacht. Desgevraagd geeft de referent aan dat de prijs wel acceptabel zou zijn geweest wanneer de kwaliteit en inhoud beter aan de verwachtingen hadden voldaan. De score 3 hangt daarmee rechtstreeks samen met de kritische beoordeling van de uitvoering.
Dit betreft een incidenteel signaal. Uit de overige interviews komt geen algemeen beeld naar voren dat de opleidingen of bijeenkomsten als te duur worden ervaren.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



In totaliteit zijn de meeste referenten positief over de gevolgde opleiding, training of bijeenkomst. Zij noemen onder meer de deskundigheid van de opleiders, actuele vakkennis, praktijkgerichtheid, organisatie en uitwisseling met andere deelnemers als sterke punten. Verschillende referenten geven aan opnieuw van het aanbod gebruik te willen maken.
Eén referent geeft een neutrale totaalbeoordeling. Deze referent had graag meer uit de opleiding willen halen en mist voldoende inhoudelijke opbrengst die ook na de opleiding beklijft en in de praktijk kan worden toegepast. De eerder genoemde kritiek op de uitvoering en de prijs kwaliteitverhouding werkt daarmee door in het totaaloordeel. De referent geeft aan bij eenzelfde aanbod opnieuw goed te zullen afwegen of deelname voldoende meerwaarde biedt. Deze neutrale totaalbeoordeling betreft een incidenteel kritisch oordeel en staat tegenover een overwegend positief totaalbeeld. Wel sluit de motivatie aan bij aandachtspunten die ook elders naar voren komen, zoals voldoende verdieping, praktische toepasbaarheid en borging van het geleerde.

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