Klanttevredenheidsonderzoek

NIBE-SVV Opleidingen B.V.

29-10-2026

INHOUDSOPGAVE

Profiel van NIBE-SVV 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 8

Uitvoering 9

Opleiders 10

Trainingsmateriaal 11

Accommodatie 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 NIBE-SVV Opleidingen B.V.

NIBE-SVV is al ruim zeventig jaar het opleidingsinstituut voor de financiële dienstverlening. De organisatie verzorgt praktijkgerichte opleidingen, trainingen en examens voor professionals bij banken, verzekeraars, effectenbedrijven en intermediairs, op mbo-, hbo- en masterniveau. Vakgebieden zijn onder meer bancair, verzekeren, compliance, risk en financiële planning. De opleidingen bouwen voort op de werkervaring van de deelnemer en zijn flexibel opgebouwd, zodat ze aansluiten op de dagelijkse praktijk en het geleerde direct toepasbaar is. Zo ondersteunt NIBE-SVV organisaties en individuen bij duurzame professionele groei binnen de financiële dienstverlening.

Samenvatting

Op basis van dit onderzoek heeft NIBE-SVV de Cedeo-erkenning voor maatwerkopleidingen opnieuw behaald. De algemene tevredenheid is hoog: alle referenten beoordelen de opleidingen en samenwerking in totaliteit als tevreden of zeer tevreden. Ook het voortraject en het opleidingsprogramma worden unaniem positief beoordeeld. Als belangrijkste sterke punten noemen referenten de doelmatige voorbereiding, het efficiënt ingerichte offertetraject, de aansluiting van de uitvoering op de beroepspraktijk en de korte lijnen met het projectbureau en vaste contactpersonen. Daarnaast spreken meerdere opdrachtgevers vertrouwen uit in voortzetting van de samenwerking.
De aandachtspunten zijn beperkt en verschillen deels per traject. Bij de uitvoering wordt in één geval meer inhoudelijke verdieping gewenst ten opzichte van het beschikbare studiemateriaal. Ook wordt bij één opleiding een betere aansluiting tussen lesstof, oefenexamens en uiteindelijke toetsing gewenst. Het meest terugkerende aandachtspunt betreft het natraject: niet iedere opdrachtgever ontvangt evaluatieresultaten of een vaste terugkoppeling en enkele referenten hebben behoefte aan een structurelere wederzijdse evaluatie. Daarnaast ervaart één respondent het organisatorische contact als minder voortvarend. Ondanks deze aandachtspunten is de totaalwaardering onverdeeld positief. Verschillende opdrachtgevers geven aan NIBE-SVV aan te bevelen.

Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Doelmatige voorbereiding:
Opdrachtgevers ervaren de startfase als efficiënt en passend bij trajecten waarvan de opzet al grotendeels bekend is.

> *”Het was een standaard training dus we hebben alleen de praktische zaken vooraf afgestemd. Dat ging allemaal heel snel; binnen een maand was alles geregeld.”*

Gestroomlijnd offertetraject:
De afhandeling van offertes vraagt weinig handelingen en wordt door opdrachtgevers als toegankelijk en efficiënt ervaren.

> *”Ze hebben het offertetraject zo goed ingericht. Het loopt via een gebruiksvriendelijk systeem. Ik kan digitaal ondertekenen en het is klaar.”*

Nauwe aansluiting op dagelijks werk:
De uitvoering helpt deelnemers de inhoud te verbinden met herkenbare beroepssituaties en ervaringen met elkaar te delen.

> *”Deelnemers waren positief. Het sluit echt aan bij de eigen praktijk, ze kunnen nieuwe kennis opdoen en er is veel ruimte voor interactie en het uitwisselen van gedachten.”*

Korte lijnen in de organisatie:
De ondersteuning verloopt volgens opdrachtgevers vlot, waarbij praktische zaken met weinig tussenstappen worden afgehandeld.

> *”Het organisatorische regel ik met het projectbureau. Ze kunnen heel snel schakelen. Het is een paar keer over en weer mailen en dan is alles geregeld.”*

Vertrouwen in verdere samenwerking:
De positieve totaalwaardering gaat bij enkele opdrachtgevers samen met concrete plannen om opnieuw gebruik te maken van het aanbod.

> *”We zijn voornemens om volgend jaar een vervolg bij ze af te nemen. Dat zegt genoeg.”*

Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Meer verdieping tijdens bijeenkomsten:
Een referent ervaart dat lesdagen te weinig extra inhoud toevoegen ten opzichte van het reeds beschikbare studiemateriaal.

> *”De deelnemers waren iets minder enthousiast omdat er veel behandeling was van theorie die ook in het opleidingsmateriaal al te vinden was. Dat vonden ze wat tegenvallen.”*

Betere voorbereiding op toetsing:
Volgens een respondent herkennen cursisten tijdens de afsluitende toets te weinig van wat eerder is behandeld.

> *”De lesstof sloot niet helemaal aan bij de inhoud van het examen. Een groot deel van de examenvragen bleek onbekend voor de deelnemers. (…)”*

Structurelere evaluatie en terugblik:
Enkele referenten missen een evaluatiemoment of vaste terugkoppeling waarin ervaringen worden opgehaald en besproken.

> *”(…) Ik zou graag een evaluatie ontvangen en navraag na afronding, waarin ze zouden vragen: hoe heb je het ervaren of heb je nog iets teruggekregen van deelnemers.”*

Proactievere opvolging:
Een referent ervaart dat de opdrachtgever geregeld zelf de voortgang moet aanjagen.

> *”Misschien wilden wij te snel, maar ik had het gevoel dat het initiatief wel vaak bij ons lag. Als ik contact opnam kreeg ik wel antwoorden, maar echt snel ging het niet.”*

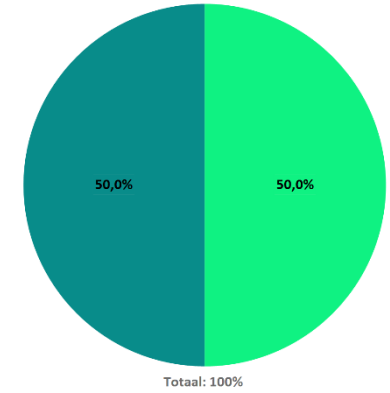
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Hiervan zijn 10 opdrachtgevers die Cedeo Maatwerk opleidingen hebben ingekocht van NIBE-SVV Opleidingen B.V., 7 inkopers en 2 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

	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Geen score
Score	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	
Voortraject				50%	50%	
Opleidingsprogramma				40%	60%	
Uitvoering			10%	60%	30%	
Opleiders			10%	20%	30%	40%
Trainingsmateriaal			10%	60%	20%	10%
Accommodatie					20%	80%
Natraject			20%	30%	20%	30%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%	
Relatiebeheer				40%	10%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	10%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%	

Toelichting op scores



Voortraject

Afstemming bij bestaande trajecten

De referenten zijn positief of zeer positief over het voortraject. De meeste opdrachtgevers werken al langere tijd met NIBE-SVV en nemen bestaande of grotendeels gestandaardiseerde programma's af. Daardoor is uitgebreide inhoudelijke afstemming vooraf vaak niet nodig. Bij terugkerende trajecten bestaat het voortraject voornamelijk uit het afstemmen van data en deelnemers en het bespreken van eventuele wijzigingen. Een respondent merkt op: "Vooraf hebben we eigenlijk alleen nog inhoudelijke afstemming als er bijvoorbeeld actualisatie van leermateriaal is of iets dergelijks. Voor de rest staan de opleidingen inhoudelijk inmiddels redelijk vast."

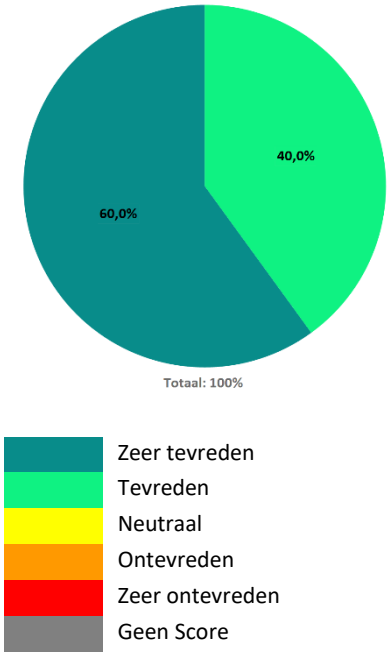
Praktische en snelle voorbereiding

De praktische voorbereiding verloopt volgens de referenten doorgaans gemakkelijk. Het contact over de voorbereiding verloopt veelal per e-mail en de benodigde informatie wordt tijdig uitgewisseld. Een geïnterviewde beschrijft: "Het was een standaard training dus we hebben alleen de praktische zaken vooraf afgestemd. Dat ging allemaal heel snel; binnen een maand was alles geregeld." Een andere respondent geeft aan dat na een verzoek binnen 24 uur een reactie volgt en binnen een week mogelijke data en de benodigde informatie beschikbaar zijn.

Informatie en verwachtingen vooraf

Enkele referenten plaatsen kanttekeningen bij de informatievoorziening en de gemaakte afspraken. Een respondent geeft aan: "Ik had wel graag meer uitleg gewenst over de digitale omgeving. Ik zag later dat hierover filmpjes beschikbaar waren, maar die heb ik gemist." Deze respondent raadt daarnaast aan om al bij inschrijving te vragen naar de voorkeur om digitaal of fysiek lesmateriaal te ontvangen. Bij een ander traject ontstaat een verschil tussen wat tijdens het voorgesprek mogelijk lijkt en wat daarna uitvoerbaar blijkt. De referent beschrijft: "In het voorgesprek werd ons medegedeeld dat alles mogelijk is, ook qua tijdsindeling. (…) Vervolgens bleek dat de trainers hier niet voor openstonden en dat het niet mogelijk was."

Opleidingsprogramma

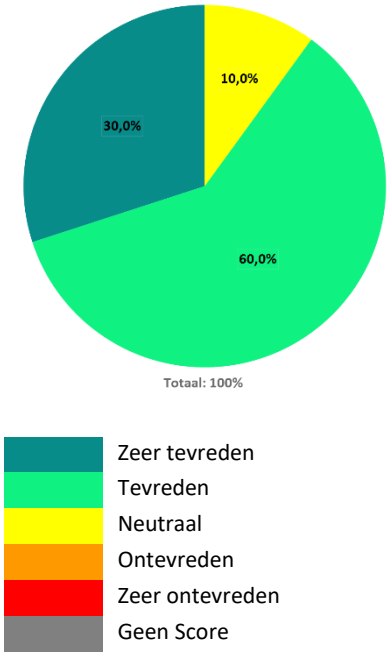


Digitale afhandeling

De offertes en de manier waarop het offertetraject is ingericht worden door alle referenten positief gewaardeerd. De digitale werkwijze maakt het voor opdrachtgevers mogelijk om offertes eenvoudig af te handelen. Een respondent merkt op: “Door het gebruik van een digitale variant kunnen we het offerteproces snel doorlopen.” Een andere referent beschrijft dit als volgt: “Ze hebben het offertetraject zo goed ingericht. Het loopt via een gebruiksvriendelijk systeem. Ik kan digitaal ondertekenen en het is klaar.” Bij langer lopende trajecten ontvangen opdrachtgevers periodiek een nieuwe offerte of een verlenging. Soms wordt deze opgesteld op basis van het jaarlijks aangeleverde aantal deelnemers. Ook bij nieuwe groepen verloopt het proces volgens de geïnterviewden zonder bijzonderheden.

Vastlegging van afspraken

Respondenten noemen de offertes duidelijk en zorgvuldig. Een geïnterviewde beschrijft: “We kwamen vlot tot een datum en alles wat we hadden besproken werd netjes in een offerte gezet.” Een andere referent merkt op: “De offerte is altijd zorgvuldig opgebouwd en klopt eigenlijk altijd precies met wat we hadden afgesproken.” Bij één traject wordt tijdens het offertetraject duidelijk dat een eerder besproken voorkeur voor de lestijden niet uitvoerbaar is. Opdrachtgever en NIBE-SVV kiezen vervolgens voor reguliere tijden. De respondent beoordeelt het offertetraject ondanks deze wijziging positief.



Uitvoering

Praktijk en opbouw

De ervaringen met de uitvoering zijn grotendeels positief. Deelnemers waarderen volgens opdrachtgevers onder meer de aansluiting op de beroepspraktijk, de mogelijkheid tot interactie en de opbouw van langere trajecten. Een respondent merkt op: “Deelnemers waren positief. Het sluit echt aan bij de eigen praktijk, ze kunnen nieuwe kennis opdoen en er is veel ruimte voor interactie en het uitwisselen van gedachten.” Bij een ander traject hoort de opdrachtgever eveneens positieve reacties. De geïnterviewde beschrijft: “Ik hoor positieve berichten van deelnemers. Ze vinden het makkelijk te volgen, alles is duidelijk en ook de rollenspelen vinden ze interessant.” Daarbij noemt dezelfde respondent ook dat deelnemers de stapsgewijze voorbereiding op de afsluitende beoordeling prettig vinden.

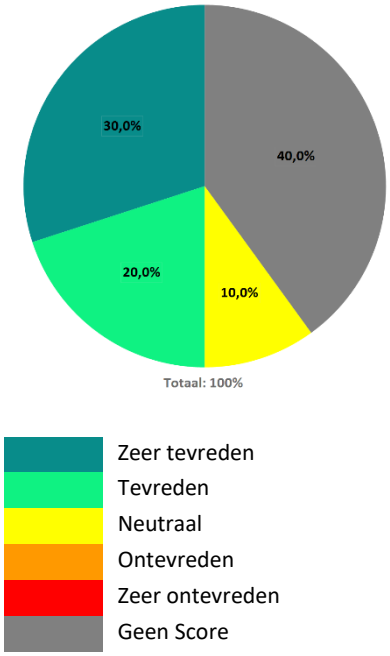
Online uitvoering

Een deel van de onderzochte programma’s wordt volledig online aangeboden. De betreffende respondenten kunnen met deze vorm naar eigen zeggen goed uit de voeten en horen ook van deelnemers positieve reacties over de digitale uitvoering. Een geïnterviewde beschrijft de opzet als volgt: “Het online programma heeft vooral een pragmatische invulling. Het is vooral tekst en wat naslagwerk en aan de hand van een tiental meerkeuzevragen wordt een interne toets afgenomen.” Voor deze opdrachtgever heeft het programma vooral de functie om medewerkers aantoonbaar op de hoogte te houden van actuele ontwikkelingen.

Toegevoegde waarde van bijeenkomsten

Eén referent geeft een neutrale beoordeling voor de uitvoering. De reden hiervoor ligt in de verhouding tussen de bijeenkomsten en het reeds beschikbare opleidingsmateriaal. De respondent geeft aan: “De deelnemers waren iets minder enthousiast omdat er veel behandeling was van theorie die ook in het opleidingsmateriaal al te vinden was. Dat vonden ze wat tegenvallen.” Bij een ander traject, dat positief beoordeeld wordt, wordt eveneens een inhoudelijke kanttekening geplaatst. De referent licht toe: “Over de uitvoering waren de deelnemers tevreden, al werd wel opgemerkt dat niet alle onderdelen van de opleiding noodzakelijk waren.”

Opleiders

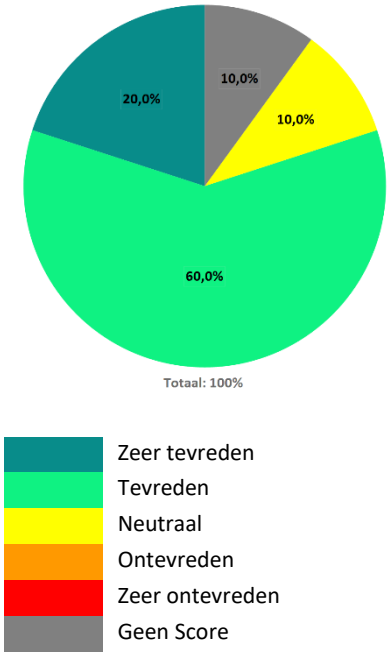


Deskundigheid en combinatie van achtergronden

De respondenten die zicht hebben op de opleiders zijn veelal positief over hun optreden. Daarbij worden zowel inhoudelijke deskundigheid als didactische kwaliteiten genoemd. Een referent geeft aan: “De trainer maakte een ontspannen indruk en wist alle vragen te beantwoorden.” Bij een opleiding werken twee opleiders met verschillende professionele achtergronden samen. De opdrachtgever stelt deze combinatie op prijs en beschrijft: “Het was een interessante mix van twee cursusleiders, die echt goed op elkaar ingespeeld waren. Twee cursusleiders vind ik een meerwaarde. Dat zorgt ook voor afwisseling tijdens de dag.” Daarnaast sluit de praktijkervaring van een van de opleiders volgens deze respondent goed aan op de dagelijkse werkzaamheden van de deelnemers.

Verschillen tussen opleiders

Eén referent geeft een neutrale beoordeling. Bij dit traject zijn drie opleiders betrokken. Over twee van hen zijn de deelnemers volgens de respondent zeer tevreden; over de derde zijn zij minder tevreden. Er wordt niet nader toegelicht waarop deze lagere waardering is gebaseerd. Vier geïnterviewden geven geen score. Bij twee trajecten is geen opleider betrokken omdat het online programma’s betreft. Twee andere respondenten hebben onvoldoende zicht op de ervaringen van deelnemers met de docenten om hierover een beoordeling te geven.



Trainingsmateriaal

Digitaal en fysiek materiaal

Het opleidingsmateriaal verschilt per traject en bestaat onder meer uit boeken, syllabi, digitaal naslagwerk en materiaal in een online leeromgeving. Een referent beschrijft: “Deelnemers ontvangen een boek, een kladblok en een pen en ze krijgen een maand van tevoren toegang tot online materiaal.” Een andere respondent merkt op: “Deelnemers krijgen fysiek een boek en toegang tot de online leermethodiek. Alles komt op tijd binnen en ziet er keurig uit.” Bij sommige opleidingen worden aanvullend presentatiesheets gebruikt die na afloop aan de deelnemers worden toegestuurd. Bij volledig online programma’s vormt het digitale materiaal de basis van de opleiding. Een respondent zegt hierover: “Ik kon er prima mee uit de voeten. Het is vooral tekst en wat naslagwerk.”

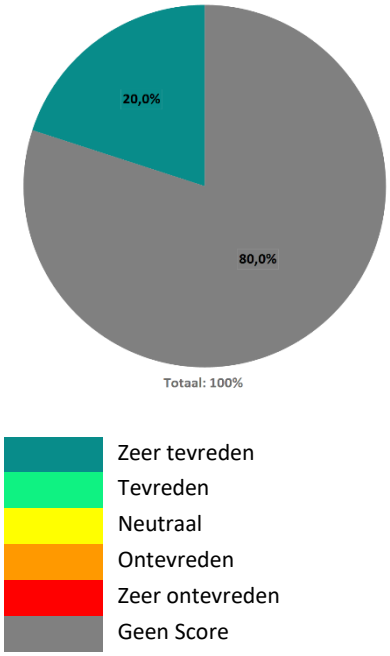
Online omgeving en aansluiting op het examen

Eén respondent geeft een neutrale beoordeling en noemt zowel de inrichting van de online omgeving als de voorbereiding op het examen. Over de digitale omgeving merkt de referent op: “Ik vond de structuur niet helemaal duidelijk en het was voor ons ook niet duidelijk hoe het online lesmateriaal in fysieke vorm aangevraagd kon worden.” Daarnaast ervaart deze geïnterviewde een verschil tussen het lesmateriaal en de uiteindelijke toetsing: “De lesstof sloot niet helemaal aan bij de inhoud van het examen. Een groot deel van de examenvragen bleek onbekend voor de deelnemers. Dat is enorm frustrerend voor ze.” De respondent vraagt daarbij specifiek aandacht voor de aansluiting van de lesstof en oefenexamens op de daadwerkelijke examenvragen.

Tijdige beschikbaarheid

Eén respondent geeft geen score omdat er onvoldoende zicht is op de inhoud van het materiaal. Wel geeft deze referent aan dat bij dit traject de syllabus kort voor de start beschikbaar is doordat het materiaal voor een nieuwe module nog moet worden aangepast. Dit is vooraf gecommuniceerd, maar de deelnemers hadden het materiaal volgens de geïnterviewde liever eerder ontvangen.

Accommodatie

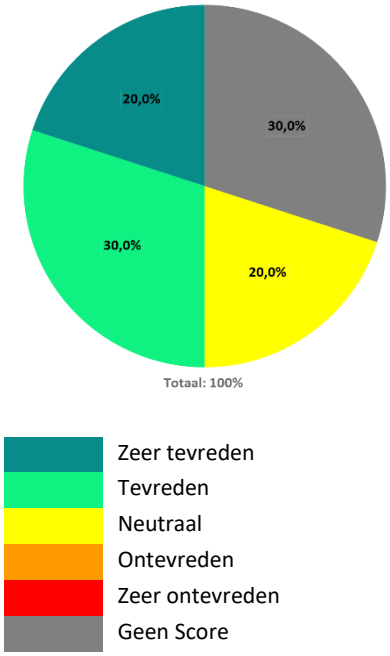


Eigen locatie of online uitvoering

Acht referenten geven geen score voor accommodatie, omdat de uitvoering plaatsvindt op een eigen locatie of zelfgeregelde locatie, of omdat de trajecten online worden afgenomen.

Door NIBE-SVV verzorgde locatie

Twee opdrachtgevers maken gebruik van een locatie die door de aanbieder is geregeld. Een referent geeft aan: “NIBE SVV heeft de locatie voor ons verzorgd, op ons verzoek. Dit was prima geregeld.” In beide gevallen zijn de locaties volgens de respondenten goed bereikbaar met het openbaar vervoer en de catering voldoet aan de verwachtingen.



Natraject

Evaluatie en feedback

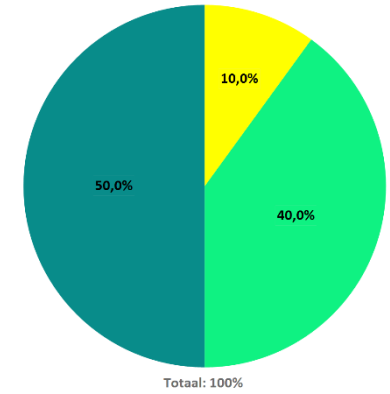
De invulling van het natraject verschilt per opleiding. Afhankelijk van het programma bestaat de afronding uit een examen, eindopdracht of assessment, gevolgd door een certificaat of diploma. Bij sommige trajecten ontvangen deelnemers daarnaast een evaluatieverzoek. Een respondent beschrijft het contact na afloop als volgt: “NIBE SVV nam contact met ons op om te evalueren. Ze stonden open voor feedback en we hebben een aantal verbetertips doorgegeven. Die hebben ze deels ook al doorgevoerd.” Een andere referent ontvangt doorgaans evaluatiegegevens, maar geeft aan dat dit niet na ieder traject gebeurt: “Ik moet zeggen dat het natraject wel iets rommeliger gaat dan het voortraject. De ene keer krijg ik bijvoorbeeld wel een evaluatie en de andere keer niet. Er zit niet echt structuur in.” Ook enkele andere opdrachtgevers melden dat wel een enquête naar deelnemers wordt gestuurd, maar dat zij zelf de resultaten daarvan niet ontvangen.

Informatie over afsluiting

Bij een langer traject wordt een diploma-uitreiking georganiseerd. Een opdrachtgever, die het natraject overigens positief beoordeelt, geeft aan dat deze bij de eerste groep pas laat bekend was: “Voor de eerste groep was de diploma-uitreiking bij ons niet bekend. Het was lastig om op korte termijn te regelen dat alle deelnemers aanwezig konden zijn. Het was fijner geweest als we hier eerder van op de hoogte waren geweest.” Drie referenten geven geen score voor het natraject. Bij twee daarvan gaat het om doorlopende online programma’s waarbij geen afzonderlijke afrondingsfase bestaat. Een derde respondent heeft het traject slechts tijdelijk organisatorisch begeleid en heeft onvoldoende zicht op het verdere verloop.

Terugkoppeling na afronding

Twee respondenten geven een neutrale beoordeling van het natraject. Beide spreken de wens uit tot terugkoppeling. Een respondent mist vooral actieve opvolging vanuit NIBE-SVV: “Ik heb geen evaluatie van NIBE ontvangen en er is ook geen contact meer geweest. Dit vind ik een gemiste kans. Ik zou graag een evaluatie ontvangen en navraag na afronding, waarin ze zouden vragen: hoe heb je het ervaren of heb je nog iets teruggekregen van deelnemers. Het lijkt me ook zinvol voor NIBE-SVV om meer proactief feedback op te halen.” De andere referent had graag een overzicht ontvangen van de slagingsresultaten van de deelnemers, voor zover dit binnen de AVG mogelijk is.



Organisatie en Administratie

Projectbureau en vaste contactpersonen

De organisatorische ondersteuning wordt door de meeste respondenten positief gewaardeerd. Daarbij worden met name het projectbureau en vaste contactpersonen genoemd. Een referent geeft aan: “Het organisatorische regel ik met het projectbureau. Ze kunnen heel snel schakelen. Het is een paar keer over en weer mailen en dan is alles geregeld.” Een andere opdrachtgever beschrijft: “Ik heb een vaste accountmanager en een vast contactpersoon op het projectbureau. Hierdoor loopt het altijd uitmuntend.” Het aanstaande vertrek van contactpersonen zorgt bij deze respondent wel voor enige onzekerheid over de toekomstige samenwerking.

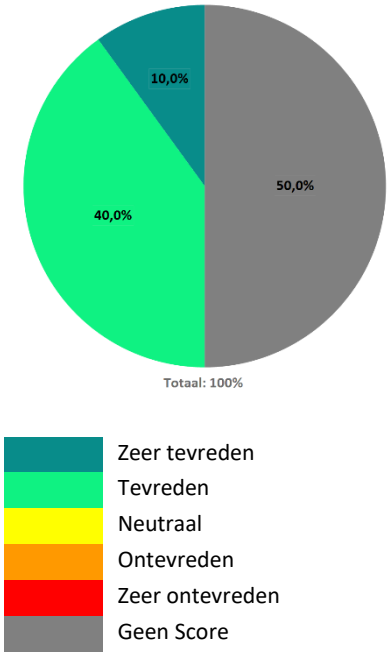
Bereikbaarheid en overdracht

Ook de bereikbaarheid en vervanging bij afwezigheid worden positief beoordeeld. Een geïnterviewde zegt: “Het contact met NIBE-SVV verloopt altijd heel soepel. Als iemand niet aanwezig is wordt het soepel opgevolgd door een collega en als ik zelf niet aanwezig ben neemt NIBE SVV de tijd om mijn collega’s bij te praten. Ze houden zelf ook goed in de gaten of alles goed is aangeleverd en dergelijke.” Andere respondenten beschrijven de organisatie als klantvriendelijk en de praktische afstemming als probleemloos.

Reactiesnelheid

Eén referent geeft een neutrale beoordeling voor het organisatorische en administratieve handelen. Deze respondent merkt op: “Misschien wilden wij te snel, maar ik had het gevoel dat het initiatief wel vaak bij ons lag. Als ik contact opnam kreeg ik wel antwoorden, maar echt snel ging het niet.” Ook een positief scorende geïnterviewde merkt op dat een antwoord op een e-mail soms wat langer op zich laat wachten.

Relatiebeheer



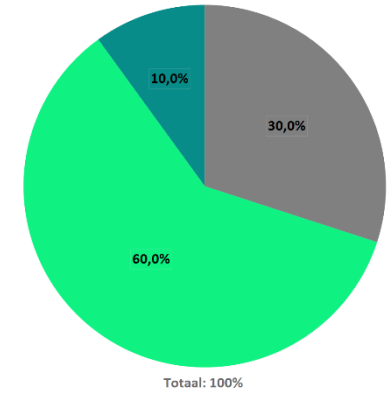
Persoonlijk contact en nieuwsbrieven

Verschillende opdrachtgevers hebben periodiek contact met een accountmanager over lopende en toekomstige opleidingen. De behoefte aan aanvullend contact verschilt. Sommige respondenten vinden het bestaande contact voldoende, terwijl anderen graag meer voorspelbaarheid zien in contactmomenten of berichten. Een referent zegt hierover: “Ik zou het prettig vinden om te weten waar ik vanuit kan gaan of waar ik van op aan kan.” Een andere opdrachtgever merkt op: “Ik kan alles opzoeken op de website als ik er behoefte aan heb, maar misschien zouden ze één keer in de paar maanden een nieuwsbrief kunnen sturen met ontwikkelingen of nieuwe trainingen.” Respondenten die de nieuwsbrieven ontvangen, zijn daar positief over. Een geïnterviewde geeft aan: “Ik heb me ingeschreven en ik ontvang nieuwsbrieven. Zowel de frequentie als de inhoud vind ik prima. Ik scroll er even doorheen en soms staat er iets interessants in.” Ook de opbouw wordt gewaardeerd. Een respondent merkt op: “De nieuwsbrieven zijn opgedeeld in thema’s. Ik vind dat een prima methode; je kunt over de koppen heen lezen en doorklikken als je meer wilt weten.”

Verschillende informatiebehoeften

Vijf referenten geven geen score voor relatiebeheer. Een deel van hen ontvangt zelf geen communicatie omdat het contact elders binnen de organisatie is belegd. Andere respondenten hebben vanwege hun tijdelijke rol of persoonlijke voorkeur geen behoefte aan nieuwsbrieven of ander aanvullend contact. Zij missen deze communicatie ook niet.

Prijs-kwaliteitverhouding



Reële en marktconforme prijs

De respondenten die de prijs-kwaliteitverhouding beoordelen, zijn hierover positief. De prijs wordt onder meer omschreven als reëel, marktconform en passend bij de geleverde opleiding. Een referent zegt: “De prijs is prima. Ik kan wel zeggen dat het marktconform is. Wij zijn er tevreden over.” Bij een traject met twee opleiders merkt een andere respondent op: “Voor twee cursusleiders die een hele groep mensen een hele dag onderhouden vind ik de prijs reëel.”

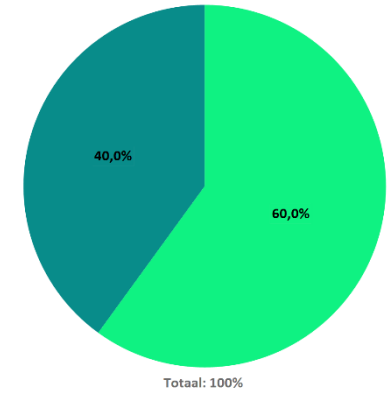
Incompany als financieel model

Voor enkele opdrachtgevers speelt de mogelijkheid om een opleiding voor een eigen groep te organiseren mee in de financiële afweging. Een geïnterviewde beschrijft: “Het is op zich veel geld maar doordat we het incompany konden organiseren en zelf de locatie konden regelen werd het haalbaar.” Andere respondenten noemen dat NIBE-SVV meedenkt over passende afspraken of dat de kosten van een online variant voor hen in verhouding staan tot wat wordt aangeboden. Een referent ziet kansen voor NIBE-SVV om vakopleidingen meer als incompanytrajecten aan te bieden, omdat dit organisatorisch eenvoudiger is en meer continuïteit biedt. Deze referent merkt daarbij op dat de prijs wel lager ingezet kan worden aangezien de totale kosten, door externe accommodatie en catering, nu ongeveer gelijk uitkomen aan individuele inschrijvingen voor open opleidingen.

Kosten in relatie tot resultaat

Bij verplichte opleidingen wordt de prijs door enkele geïnterviewden mede bezien in relatie tot het behaalde resultaat. Een respondent geeft aan: “Het is een verplichte investering en ik vind op zich de prijs reëel. De prijs-kwaliteitverhouding hangt wel samen met het slagingspercentage van onze deelnemers.” Ook een andere opdrachtgever noemt het al dan niet slagen van medewerkers als factor bij de beoordeling van de investering. Drie respondenten geven geen score omdat zij zelf onvoldoende zicht hebben op de kosten of niet met voldoende zekerheid kunnen beoordelen hoe prijs en kwaliteit zich tot elkaar verhouden.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



Tevredenheid en vervolg

De algemene waardering is positief of zeer positief. Enkele organisaties nemen al vervolgopleidingen af of zijn dit van plan. Een respondent verwoordt dit als volgt: “We zijn voornemens om volgend jaar een vervolg bij ze af te nemen. Dat zegt genoeg.” Andere geïnterviewden noemen onder meer de langdurige samenwerking, het brede opleidingsaanbod en het functioneren van vaste contactpersonen in hun toelichting op de totale waardering. Verschillende opdrachtgevers bevelen NIBE-SVV aan.

Incompany opleiden

De mogelijkheid om meerdere medewerkers binnen één traject op te leiden wordt eveneens genoemd bij de totale waardering. Een opdrachtgever geeft aan: “Wij zijn heel blij dat we deze opleiding incompany kunnen afnemen. Het scheelt ons niet alleen in kosten, maar het is ook prettig om veel mensen tegelijk te kunnen opleiden en dat onze experts elkaar zien en ervaringen kunnen uitwisselen.”

Verschillen binnen de waardering

Een aantal referenten plaatst een opmerking bij de algemene waardering. Eén respondent is zeer tevreden over de samenwerking in bredere zin, hoewel een specifieke opleiding minder positief is ervaren. Een andere geïnterviewde is in totaliteit wel tevreden, maar noemt verbetering van de lesstof en examenvoorbereiding als voorwaarde om de waardering verder te verhogen. Een derde opdrachtgever koppelt de hoge waardering sterk aan de huidige vaste contactpersonen en geeft aan benieuwd te zijn hoe de dienstverlening na hun vertrek zal verlopen.

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