Klanttevredenheidsonderzoek

NIBE-SVV Opleidingen B.V.

29-10-2026

INHOUDSOPGAVE

Profiel van NIBE-SVV Opleidingen B.V. **3**

Samenvatting **3**

Sterke punten - Cedeo Open opleidingen 4

Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen 5

Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen **6**

Scores 6

Toelichting op scores **7**

Voortraject 7

Opleidingsprogramma 8

Uitvoering 9

Opleiders 10

Trainingsmateriaal 11

Accommodatie 12

Natraject 13

Organisatie en Administratie 14

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 Open opleidingen opnieuw behaald. Alle respondenten beoordelen de opleiding als geheel positief. Deelnemers waarderen vooral de praktijkgerichte uitvoering, waarbij theorie wordt verbonden aan herkenbare voorbeelden en casussen. Ook de vakinhoudelijke deskundigheid en praktijkervaring van de opleiders worden veelvuldig genoemd. Daarnaast zijn respondenten overwegend positief over het inschrijfproces, de digitale leeromgeving en de combinatie van fysieke en digitale leermiddelen.
Binnen dit positieve beeld zijn enkele aandachtspunten zichtbaar. De informatie over start- en lesdata sluit niet altijd aan op de feitelijke planning, en lesdata worden soms zonder overleg gewijzigd. Er worden verschillen ervaren tussen modules en tussen opleiders, zowel in inhoudelijke relevantie als in didactische kwaliteit. Bij het studiemateriaal worden late levering, beperkte samenhang en ongebruikte boeken genoemd. De voorbereiding op examens sluit niet in alle gevallen goed aan op de uiteindelijke toetsing. Daarnaast kan de relevantie van nieuwsbrieven voor sommige deelnemers beter worden afgestemd. De prijs-kwaliteitverhouding is voor de meeste respondenten moeilijk te beoordelen, omdat de werkgever betaalt en vergelijkbare alternatieven beperkt beschikbaar zijn. Ondanks deze aandachtspunten is het algemene beeld duidelijk positief en spreken respondenten waardering uit voor de kwaliteit en praktijkgerichtheid van het opleidingsaanbod.

Sterke punten - Cedeo Open opleidingen

Soepel inschrijfproces:
Respondenten die zichzelf aanmelden, ervaren de inschrijving als eenvoudig en vlot.

> *”Ik was wat laat met aanmelden en heb hier van tevoren telefonisch contact over gehad. Daarna kon ik me inschrijven, dat ging allemaal heel snel.”*

Sterke koppeling met de praktijk:
Deelnemers waarderen dat theorie wordt verbonden aan herkenbare voorbeelden en casussen uit het werkveld.

> *”Tijdens de online lessen werd het boek van het begin tot het eind doorgenomen en gekoppeld aan praktijkvoorbeelden. Voor mij werkte dat heel fijn, ook omdat je bij het examen ook werkt met casussen.”*

Deskundige opleiders uit het werkveld:
Trainers krijgen veel waardering voor hun vakkennis, praktijkervaring en vermogen om de inhoud te verrijken met concrete voorbeelden.

> *”Er waren meerdere trainers. Allemaal met goede kennis van de praktijk, interessante voorbeelden en uitdagende casussen.”*

Goede combinatie van leer- en oefenmateriaal:
De combinatie van fysieke studiemiddelen, een digitale leeromgeving en oefenmogelijkheden wordt door meerdere deelnemers positief beoordeeld.

> *”We werkten vanuit een fysiek boek dat van tevoren werd toegestuurd. Digitaal hadden we een oefensysteem waarin je opdrachten kon uitvoeren. Die oefeningen sloten ook goed aan bij het examen.”*

Positief totaaloordeel:
Naast een unaniem tevreden eindoordeel wordt de organisatie door een deelnemer bij een terugblik op opleidingen elders als beste optie aangemerkt.

> *”(…) als ik het vergelijk met mijn eerdere ervaringen, dan heeft NIBE-SVV mijn voorkeur.”*

Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen

Consistentie in programma-informatie:
Bij een deelnemer wijken de geplande data in de online leeromgeving af van eerder gecommuniceerde informatie, wat onduidelijkheid veroorzaakt.

> *”Na het inschrijven ontving ik een inlog voor het portaal en daar stonden andere data dan die in de brochure stonden vermeld en waarvoor ik me had ingeschreven.”*

Aansluiting op niveau en beroepspraktijk:
Voor enkele respondenten sluit het niveau onvoldoende aan bij de eigen voorkennis of beroepspraktijk.

> *”Ik had gehoopt dat bepaalde onderwerpen diepgaander behandeld zouden worden.”*

Tijdigheid en inzet van studiemateriaal:
Bij het trainingsmateriaal worden late levering, beperkte inhoudelijke samenhang en overbodige fysieke boeken genoemd.

> *”Het tweede boek hebben we niet gebruikt. (…) Dat is zonde want we hebben natuurlijk wel voor die boeken betaald.”*

Aansluiting tussen voorbereiding en examen:
Bij enkele trajecten ontbreken proefexamens of wijken oefentoetsen, behandelde stof of toetsvorm af van hetgeen deelnemers tijdens de eindbeoordeling tegenkomen.

> *”Bij een andere module waren de oefenexamens totaal anders dan het daadwerkelijke examen.”*

Eenzijdige aangepaste planning:
Een deelnemer ervaart dat gekozen data worden verplaatst zonder afstemming, met praktische en financiële gevolgen.

> *”Ik heb twee opleidingen gevolgd en in beide gevallen kreeg ik vooraf te horen dat de betreffende datum niet doorging en dat het verplaatst was. Zonder overleg werden de opleidingen op andere data gezet.”*

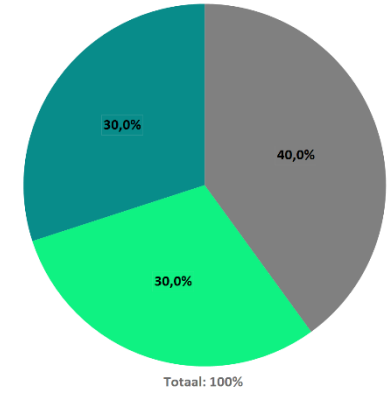
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen

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				30%	30%	40%
Opleidingsprogramma			10%	70%	10%	10%
Uitvoering			10%	60%	30%	
Opleiders				30%	60%	10%
Trainingsmateriaal			20%	50%	30%	
Accommodatie			10%	10%	70%	10%
Natraject			20%	40%	10%	30%
Organisatie en Administratie		10%		30%	20%	40%
Relatiebeheer			10%	50%		40%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	10%		80%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%	

Toelichting op scores





Voortraject

Keuze voor de aanbieder

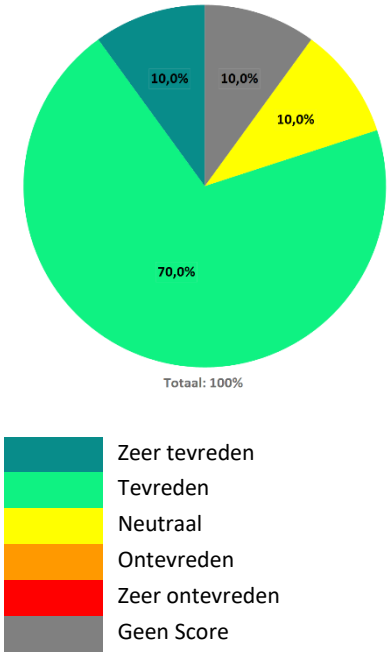
De manier waarop respondenten bij de aanbieder terechtkomen, verschilt. Meerdere geïnterviewden volgen de opleiding op advies of initiatief van hun werkgever. Ook ervaringen van collega's spelen een rol. Daarnaast wordt genoemd dat er voor bepaalde brancheopleidingen weinig aanbieders beschikbaar zijn. Een respondent kiest bewust voor deze aanbieder vanwege de reputatie binnen het vakgebied. Een ander geeft aan dat er feitelijk nauwelijks een keuze is, maar is wel tevreden over het verloop van de inschrijving.

Inschrijving en ondersteuning

Respondenten die zichzelf inschrijven, zijn overwegend positief over het inschrijfproces. Een referent geeft aan: "Het inschrijven ging snel en gemakkelijk." Een andere respondent beschrijft eveneens een vlot verloop: "Ik was wat laat met aanmelden en heb hier van tevoren telefonisch contact over gehad. Daarna kon ik me inschrijven, dat ging allemaal heel snel." Een geïnterviewde vindt de digitale inschrijving minder eenvoudig en merkt op: "Ik heb mezelf ingeschreven en ik vond het digitaal wel even lastig." Naar aanleiding daarvan is er meerdere keren contact met de backoffice. Over die ondersteuning worden geen negatieve opmerkingen gemaakt. Vier geïnterviewden geven geen score voor het voortraject, omdat de werkgever de inschrijving volledig verzorgt en zij daardoor weinig zicht hebben op dit proces.

Beschikbaarheid van startdata

Een respondent ervaart een verschil tussen het aanbod op de website en de feitelijke beschikbaarheid. De geïnterviewde geeft aan: "Nadat ik me had ingeschreven namen zij contact op met de mededeling dat ze pas een jaar later ruimte zouden hebben, terwijl op de website verschillende eerdere startmogelijkheden open stonden." Volgens de respondent wordt als verklaring gegeven dat dit met het systeem te maken heeft. Uiteindelijk kan de opleiding eerder starten dan aanvankelijk is aangegeven. De respondent vindt het vooral vreemd dat inschrijving mogelijk is voor startdata die in de praktijk niet beschikbaar blijken te zijn.



Opleidingsprogramma

Informatie over inhoud en voorbereiding

De meeste respondenten vinden vooraf voldoende informatie over het programma, de inhoud en de voorbereiding. Een referent geeft aan: “Het was allemaal duidelijk beschreven wat ik kon verwachten.” Sommige geïnterviewden kennen de inhoud al via collega’s die dezelfde opleiding hebben gevolgd. Zij stellen het desondanks op prijs dat zij de informatie ook zelf kunnen nalezen. Eén respondent zegt hierover: “Van collega’s wist ik al wat ik kon verwachten, maar het is ook fijn als je alle informatie ook zelf even rustig na kan lezen. Dat was het geval.” Verschillende respondenten noemen het online portaal als belangrijke bron. Een referent kan zich niet herinneren afzonderlijke programma’s te hebben ontvangen, maar geeft aan dat in het portaal duidelijk staat wat er van deelnemers wordt verwacht. Een andere respondent merkt op: “In de digitale leeromgeving wordt per cursus uitgebreid beschreven wat je kunt verwachten en wat je moet voorbereiden.” Eén geïnterviewde geeft geen score, omdat de inhoudelijke informatie over het programma vooral via de werkgever is ontvangen.

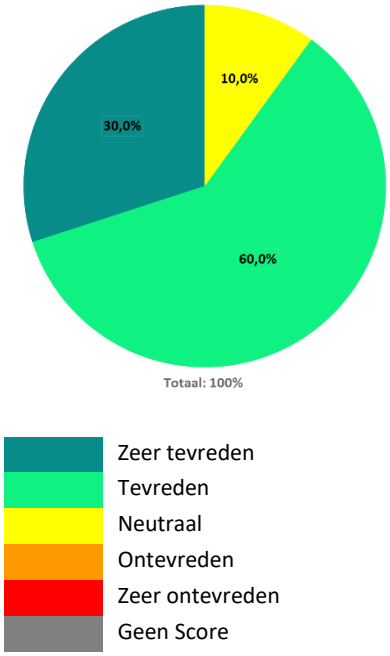
Verwachting en feitelijke invulling

Bij enkele respondenten sluit de eerste verwachting niet volledig aan op de feitelijke invulling. Zo verwacht een geïnterviewde op basis van de informatie vooral een bijeenkomst waarin vragen centraal staan, terwijl tijdens de bijeenkomst ook inhoudelijke theorie wordt behandeld. Een ander verwacht aanvankelijk dat op de eerste cursusdag al een examen plaatsvindt. Eén geïnterviewde vindt de praktische informatie wel duidelijk, maar zou vooraf preciezer willen weten hoe een bijeenkomst inhoudelijk wordt ingevuld.

Afwijkende data in portaal en brochure

Eén respondent geeft een neutrale score. Bij deze geïnterviewde wijken de data in het online portaal af van de data in de brochure en de data waarvoor de inschrijving plaatsvindt. De respondent beschrijft: “Na het inschrijven ontving ik een inlog voor het portaal en daar stonden andere data dan die in de brochure stonden vermeld en waarvoor ik me had ingeschreven.”

Uitvoering



Praktijkgerichte invulling

Respondenten waarderen vooral opleidingen waarin theorie wordt verbonden met praktijkvoorbeelden, casussen en interactie. Een geïnterviewde beschrijft een bijeenkomst waarvan vooraf niet helemaal duidelijk is wat de toegevoegde waarde zal zijn, maar merkt na afloop op: “Er bleek ook theorie te worden behandeld, er was iemand uit de praktijk aanwezig, (…) en er werden voorbeelden gegeven. Dat maakte de dag toch waardevol.” Ook bij online lessen wordt de koppeling tussen theorie en praktijk genoemd. Een respondent geeft aan: “Tijdens de online lessen werd het boek van het begin tot het eind doorgenomen en gekoppeld aan praktijkvoorbeelden. Voor mij werkte dat heel fijn, ook omdat je bij het examen ook werkt met casussen.”

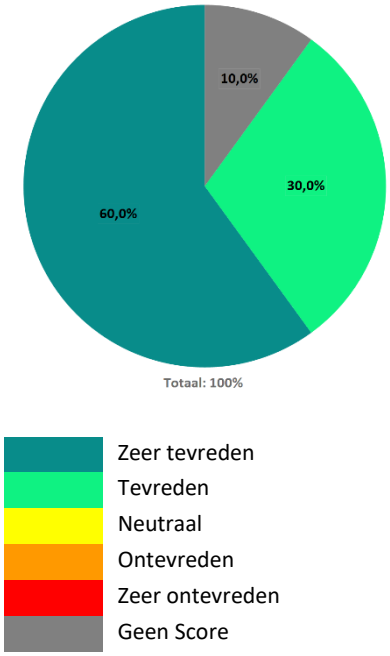
Verschillen tussen modules en groepssamenstelling

Meerdere geïnterviewden ervaren verschillen tussen afzonderlijke onderdelen van hun opleiding. Bepaalde modules worden als interessant, nuttig en goed uitgevoerd beschreven, terwijl andere als minder relevant of langdradig worden ervaren. Een respondent vindt één onderdeel bijvoorbeeld langer dan nodig, maar is over de overige onderdelen tevreden. De samenstelling van de groep wordt eveneens genoemd. Eén respondent waardeert de diversiteit en zegt: “Wat ik ook leuk vond was de afwisseling en de uiteenlopende achtergronden van alle deelnemers.” Een andere geïnterviewde ervaart wisselingen in de groepssamenstelling als minder prettig, omdat deze volgens de respondent invloed hebben op de dynamiek.

Aansluiting op niveau en beroepspraktijk

Eén respondent geeft een neutrale score. Voor deze geïnterviewde sluit het niveau onvoldoende aan bij de eigen voorkennis. De inhoud is grotendeels bekend en de respondent had meer verdieping verwacht: “Ik had gehoopt dat bepaalde onderwerpen diepgaander behandeld zouden worden.” Ook andere respondenten, die wel een tevreden beoordeling geven, noemen onderdelen die beperkt aansluiten bij hun eigen beroepspraktijk. Zo wordt bij enkele modules inhoud behandeld die volgens de geïnterviewden voor hun werkzaamheden niet of nauwelijks relevant is.

Opleiders



Vakinhoudelijke deskundigheid

De opleiders worden vooral gewaardeerd om hun inhoudelijke kennis en ervaring met de beroepspraktijk. Een referent merkt op: “Heel fijn dat de trainer uit de branche kwam waardoor er steeds aanvullende informatie en voorbeelden uit de praktijk werden gegeven.” Dezelfde respondent stelt ook de ontspannen manier waarop de groep wordt meegenomen op prijs. Een andere geïnterviewde omschrijft de opleiders als deskundig en praktijkgericht en noemt “goede kennis van de praktijk, interessante voorbeelden en uitdagende casussen”. Ook de inzet van verschillende professionals uit het werkveld wordt positief benoemd. Een referent beschrijft: “Er was een mooie afwisseling van docenten waarbij ook mensen uit de praktijk hun kennis kwamen overdragen, zoals advocaten. Dat maakte het voor mij echt interessant.”

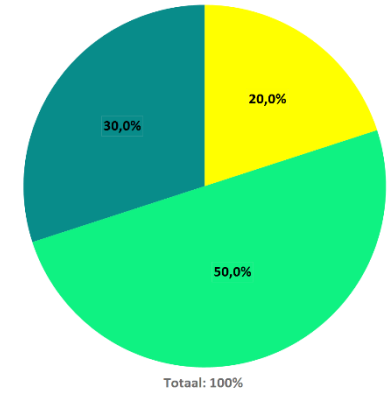
Didactiek en interactie

Naast vakkennis noemen respondenten de manier waarop opleiders de stof overbrengen. Een geïnterviewde geeft aan: “De docent had een open houding en wist een veilige omgeving te creëren waarin we alles konden bespreken.” Een andere respondent waardeert dat theorie tijdens online lessen steeds wordt gekoppeld aan verhalen en voorbeelden. Ook humor, interactie en het vermogen om deelnemers bij de les te betrekken worden genoemd.

Verschillen in kwaliteit tussen opleiders

Meerdere respondenten ervaren onderlinge verschillen tussen docenten. Een respondent vat dit als volgt samen: “80% van de docenten vond ik goed en de rest minder.” Over één trainer wordt aangegeven dat uitspraken inhoudelijk niet altijd juist zijn en dat de uitleg als warrig wordt ervaren. Een externe docent wordt inhoudelijk als sterk ervaren, maar mist volgens de respondent voldoende didactische vaardigheden. Eén geïnterviewde geeft geen score, omdat de opleiders niet meer voldoende voor de geest staan.

Trainingsmateriaal



Combinatie van fysiek en digitaal materiaal

Meerdere respondenten maken gebruik van fysieke boeken, syllabi, hand-outs en digitale materialen. De combinatie wordt doorgaans gewaardeerd. Een referent geeft aan: “We kregen een syllabus op papier, die netjes op tijd was geleverd. Ook virtueel hebben ze een goede omgeving waarbij je ook kan chatten met docenten en deelnemers.” Een andere geïnterviewde beschrijft: “We kregen vooraf een studieboek thuisbezorgd en deze was ook digitaal in de leeromgeving opgenomen. Ik vond de leeromgeving prettig en we kregen elke dag vragen en manieren om te oefenen.”

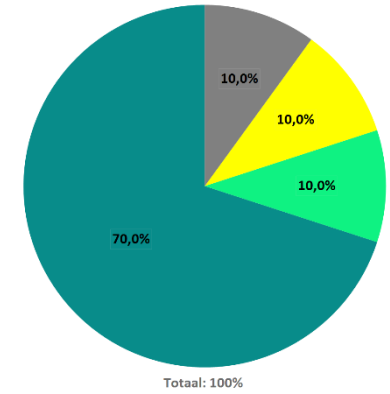
Oefenmogelijkheden en vindbaarheid

De digitale leeromgeving wordt regelmatig als prettig omschreven. Verschillende geïnterviewden waarderen vooral het oefenmateriaal. Een respondent beschrijft: “We werkten vanuit een fysiek boek dat van tevoren werd toegestuurd. Digitaal hadden we een oefensysteem waarin je opdrachten kon uitvoeren. Die oefeningen sloten ook goed aan bij het examen.” Niet iedereen vindt direct de weg in de digitale omgeving. Enkele respondenten moeten in het begin zoeken naar informatie of opdrachten. Eén geïnterviewde merkt op dat er soms veel bijlagen beschikbaar zijn en dat niet altijd direct duidelijk is welke daarvan nodig zijn. Uiteindelijk worden de benodigde materialen wel gevonden.

Tijdigheid en bruikbaarheid van materiaal

Twee respondenten geven een neutrale score. Bij één van hen worden de boeken pas kort voor aanvang ontvangen, terwijl voorbereiding op basis van het materiaal wordt verwacht. De respondent merkt daarnaast op: “Ik was minder enthousiast over het boek dat was toegestuurd. Dit was geschreven door meerdere auteurs; er zat weinig samenhang in en veel herhaling.” Een andere respondent ontvangt twee fysieke boeken, waarvan één tijdens de opleiding niet wordt gebruikt. De geïnterviewde zegt: “Het tweede boek hebben we niet gebruikt. De inhoud daarvan werd via PowerPoint in de les helemaal behandeld. Dat is zonde want we hebben natuurlijk wel voor die boeken betaald.”

Accommodatie



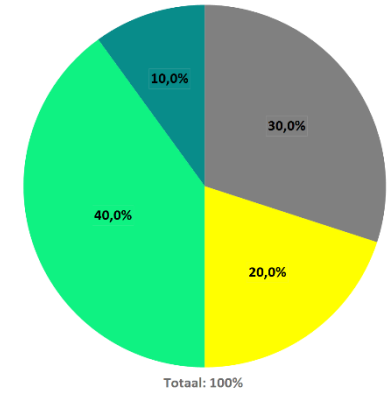


Verzorging en faciliteiten

De fysieke accommodaties worden in het algemeen positief ervaren. Respondenten noemen de lesruimtes, catering en algemene verzorging. Een geïnterviewde zegt: “Het was echt top geregeld. Ik keek altijd uit naar de lunch die heel erg goed verzorgd was.” Een andere respondent beschrijft: “De lokalen waren prima, in de pauze stond er wat te drinken en de lunch was perfect.” De faciliteiten roepen verder weinig opmerkingen op. Eén geïnterviewde geeft geen score, omdat de gevolgde lessen volledig digitaal plaatsvinden.

Bereikbaarheid

Meerdere respondenten reizen met het openbaar vervoer en vinden de locaties voldoende tot goed bereikbaar. Eén respondent geeft een neutrale score. Deze geïnterviewde ervaart vooral de bereikbaarheid per auto als minder prettig: “De bereikbaarheid naar Utrecht is lastig met de files en op de meeste dagen stond de parkeerplaats ook vol.”



Natraject

Toetsing en afronding

De opleidingen worden op verschillende manieren afgerond, waaronder schriftelijke examens, mondelinge toetsen, assessments en praktijktoetsen. Eén geïnterviewde is bijvoorbeeld te spreken over een mondeling examen en zegt: “Er werden goede vragen gesteld en je werd echt op scherp gezet.” Respondenten die het natraject beoordelen, zijn veelal tevreden over de afronding. Respondenten benoemen dat er na de toetsing geen contact meer is met NIBE-SVV, maar dat zij dit ook niet verwachten of wensen. Drie respondenten geven geen score. Bij twee van hen loopt de opleiding nog en is nog geen sprake van een volledig natraject. De andere geïnterviewde geeft aan dat de examenafhandeling grotendeels buiten de opleider plaatsvindt en er verder geen contact is.

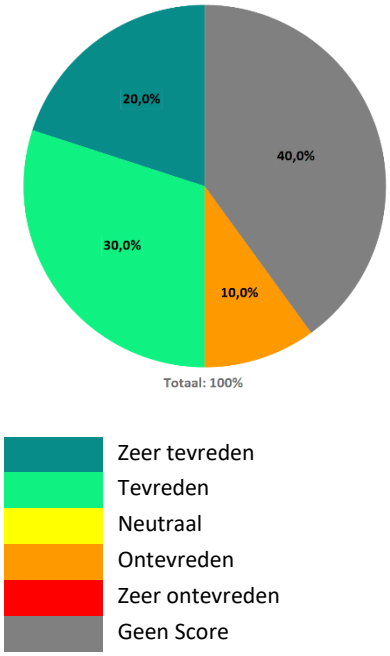
Voorbereiding op examens

De ervaringen met examenvoorbereiding verschillen per traject. Sommige respondenten vinden dat de lessen en het oefenmateriaal voldoende houvast bieden. Een geïnterviewde geeft aan dat het examen goed haalbaar is wanneer het boek wordt bestudeerd, de proefexamens worden gemaakt en de bijeenkomst wordt gevolgd. Een andere referent mist juist voldoende oefenmogelijkheden en merkt op: “We hadden geen proefexamens of voorbeelden en het was onduidelijk wat we konden verwachten.” Deze respondent zou graag meer gerichte voorbereiding op het examen zien.

Aansluiting toetsing en afhandeling

Twee respondenten geven een neutrale score. Eén geïnterviewde constateert na afronding dat een behaald certificaat niet automatisch bij NIBE-SVV geregistreerd staat en noemt dit vreemd. De andere respondent ervaart verschillen tussen voorbereiding en daadwerkelijke toetsing. Bij een module komt een groot deel van de examenstof niet overeen met de inhoud van het boek en met de stof die in de lessen is behandeld. Daarnaast wordt door deze respondent opgemerkt: “Bij een andere module waren de oefenexamens totaal anders dan het daadwerkelijke examen. Ook bleek kort van tevoren dat we op een andere gespreksvorm getoetst zouden worden dan waarop we ons hadden voorbereid.” Een geïnterviewde die wel een tevreden beoordeling geeft, benoemt twee praktische knelpunten: onrust tijdens een toets doordat de groep wordt opgesplitst, en problemen met het digitaal opslaan en versturen van bestanden tijdens het examen.

Organisatie en Administratie



Bereikbaarheid van medewerkers

Respondenten die contact hebben met de organisatie zijn veelal positief over de bereikbaarheid en dienstverlening. Een geïnterviewde die regelmatig contact heeft vanwege wijzigingen in de planning, geeft aan dat de studieadviseur ook zelf terugbelt om de stand van zaken door te geven. Een andere respondent zegt over vragen en problemen: “Als ik contact had reageerden ze snel en kwamen tot actie om het op te lossen.” Ook persoonlijke herkenning bij telefonisch contact wordt als prettig ervaren. Een referent omschrijft: “Ze zijn goed bereikbaar, behulpzaam en ze wisten wie ik was toen ik belde; ze hebben zo’n telefoonnummerherkenning wat erg prettig is.” Vier geïnterviewden geven geen score, omdat zij geen rechtstreeks contact met de backoffice hebben of omdat de administratieve afhandeling via de werkgever verloopt.

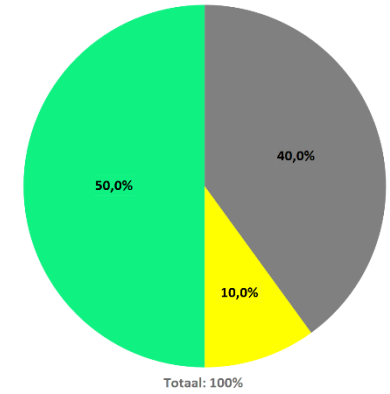
Behulpzaamheid en responsiviteit

Medewerkers worden door verschillende respondenten als vriendelijk, behulpzaam en bereid tot meedenken beschreven. Een referent geeft aan: “Ik werd goed te woord gestaan; ze zijn welwillend en behulpzaam. Ze zijn niet altijd even goed bereikbaar, maar ze bellen dan wel terug.” Een andere geïnterviewde neemt contact op vanwege problemen met vervoer door winterse weersomstandigheden. Hoewel de gewenste oplossing niet mogelijk blijkt, wordt de manier waarop de organisatie communiceert wel als klantvriendelijk en meedenkend ervaren.

Wijzigingen in lesdata

Een respondent geeft een ontevreden beoordeling over de organisatie en administratie. Deze geïnterviewde ervaart bij twee opleidingen dat gekozen data worden gewijzigd. De respondent zegt: “Er staan allerlei data op de website waaruit je kunt kiezen wanneer je de lessen wil volgen. Ik heb twee opleidingen gevolgd en in beide gevallen kreeg ik vooraf te horen dat de betreffende datum niet doorging en dat het verplaatst was. Zonder overleg werden de opleidingen op andere data gezet.” Bij één traject kan de respondent als gevolg daarvan niet alle lessen volgen. Volgens de geïnterviewde wordt geen alternatief geboden en moet ook het gemiste onderdeel volledig worden betaald.

Relatiebeheer





Frequentie van communicatie

De frequentie waarmee respondenten berichten ontvangen, verschilt. Sommige geïnterviewden ontvangen regelmatig nieuwsbrieven en praktische updates, terwijl anderen vrijwel niets ontvangen. Een referent die relatief weinig berichten krijgt, zegt: “Ik ontvang niet heel veel mails en daar ben ik blij om. Als ik vaker mails zou ontvangen zou ik dat minder prettig vinden.” Andere respondenten ontvangen regelmatiger communicatie en vinden dit eveneens passend, bijvoorbeeld wanneer het gaat om actuele informatie of wijzigingen.

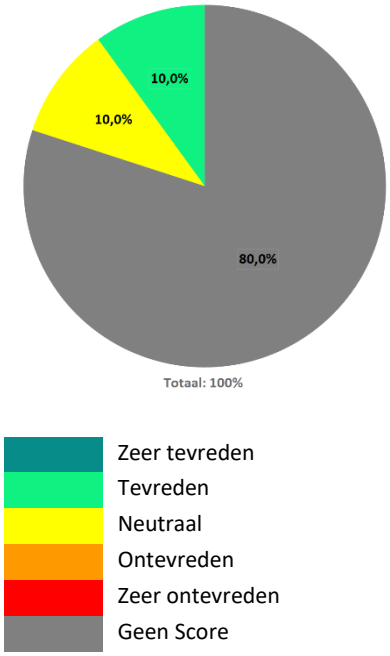
Relevantie van nieuwsbrieven

Niet alle ontvangen informatie sluit aan bij de belangstelling van de respondenten. Een geïnterviewde geeft een neutrale score en merkt op: “Ik zou liever minder frequent een nieuwsbrief ontvangen die specifiek gericht is op mijn eigen vakgebied.” Ook een positief beoordelende respondent vindt een deel van de berichten niet relevant en geeft aan meer belangstelling te hebben voor informatie vanuit de eigen brancheorganisatie. Een andere geïnterviewde ontvangt soms informatie over andere opleidingen, maar vindt de beperkte frequentie acceptabel.

Weinig of geen berichten ontvangen

Vier respondenten geven geen score voor relatiebeheer. Zij ontvangen naar eigen zeggen geen berichten of weten niet meer of zij communicatie ontvangen. Eén geïnterviewde geeft expliciet aan dit niet als gemis te ervaren. Een andere respondent weet niet zeker of er berichten worden verstuurd en zegt daar ook geen behoefte aan te hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding



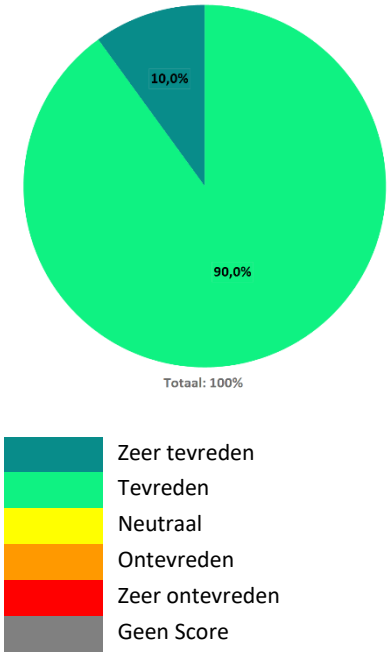
Beperkt zicht op kosten en weinig vergelijkingsmogelijkheden

Acht respondenten geven geen score voor de prijs-kwaliteitverhouding. In de meeste gevallen betaalt de werkgever de opleiding, waardoor de geïnterviewden weinig zicht hebben op de kosten of zich niet in staat voelen daar een oordeel over te geven. Ook het ontbreken van voldoende vergelijkingsmateriaal speelt een rol. Meerdere geïnterviewden geven aan dat er weinig alternatieve aanbieders beschikbaar zijn, waardoor het volgens hen lastig is om te bepalen hoe de prijs zich verhoudt tot vergelijkbare opleidingen. Een respondent koppelt dit wel aan een tevreden beoordeling en zegt: “Het is een behoorlijk bedrag, maar er zijn weinig aanbieders dus er is niet veel te vergelijken.”

Ervaren waarde van het aanbod

Een respondent geeft een neutrale score en vindt het bedrag relatief hoog ten opzichte van wat tot dan toe is ontvangen. De geïnterviewde zegt: “Mijn werkgever heeft betaald maar als ik vanuit mijn eigen perspectief kijk dan vind ik de prijs pittig in vergelijking met wat ik tot nu toe heb gekregen.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



Tevredenheid over de gevolgde opleiding

Alle respondenten geven een positieve totaalscore over de gevolgde opleiding of opleidingen. Daarbij worden soms verschillen tussen onderdelen genoemd. Een geïnterviewde verwoordt dit als volgt: “Het verschilde dus nogal per module maar over het algemeen ben ik wel tevreden (…).” Ook deelnemers die nog bezig zijn met hun traject spreken zich positief uit over hun ervaringen tot dat moment.

Bereidheid om aan te bevelen

Meerdere geïnterviewden geven expliciet aan de aanbieder te willen aanbevelen. Eén respondent stelt daarbij: “Er is niet veel keuze als het om aanbieders gaat, maar als ik het vergelijk met mijn eerdere ervaringen, dan heeft NIBE-SVV mijn voorkeur.” Bij andere respondenten is de tevredenheid over de gevolgde opleiding groter dan de bereidheid om een algemene aanbeveling te doen. Daarbij spelen eerdere ervaringen en organisatorische kwesties een rol. Ook wordt opgemerkt dat er volgens hen weinig alternatieve aanbieders beschikbaar zijn en daardoor nauwelijks een vergelijking mogelijk is.

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