Klanttevredenheidsonderzoek

SkillsTown B.V.

28-10-2026

INHOUDSOPGAVE

Profiel van SkillsTown B.V. **3**

Samenvatting **3**

Sterke punten - Cedeo e-learning 4

Aandachtspunten - Cedeo e-learning 5

Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo e-learning **7**

Scores 7

Toelichting op scores **8**

Voortraject 8

Opleidingsprogramma 9

Inhoud 10

Leeromgeving 12

Afronding 13

Organisatie en administratie 14

Relatiebeheer 15

Prijs-kwaliteitverhouding 16

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal 17

Trends bedrijfsopleidingen **18**

Cedeo-erkenning **19**

Achtergrond 19

Criteria 19

Methode 19

Procedure 20

Conclusie van Cedeo **21**

Profiel van SkillsTown B.V.

SkillsTown B.V. is een Nederlandse online opleider die organisaties ondersteunt bij leren en ontwikkelen. Het bedrijf combineert educatie en technologie (EdTech) in één geïntegreerde oplossing, met een gebruiksvriendelijk leerplatform, online trainingen en begeleiding door learning professionals. SkillsTown richt zich op bedrijven, organisaties, verenigingen en fondsen die hun medewerkers willen ontwikkelen en hun L&D-processen willen professionaliseren. Met oplossingen voor onboarding, compliance en up- en reskilling helpt het organisaties een sterke leercultuur te creëren en medewerkers duurzaam inzetbaar te houden.

Samenvatting

Op basis van de positieve resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek wordt de Cedeo-erkenning voor e-learning aan SkillsTown verleend.
Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de respondenten overwegend positief zijn over SkillsTown. De meeste geïnterviewden waarderen de samenwerking en verschillende respondenten geven aan SkillsTown bij anderen te willen aanbevelen. Vooral het brede opleidingsaanbod, de gebruiksvriendelijke leeromgeving en de professionele dienstverlening dragen bij aan deze waardering.
Het omvangrijke en gevarieerde aanbod aan e-learnings biedt ruime keuzemogelijkheden. Ook de flexibiliteit bij het ontwikkelen en aanpassen van opleidingen wordt gewaardeerd. Tegelijkertijd sluit het aanbod niet altijd voldoende aan bij specifieke doelgroepen en worden aandachtspunten genoemd rond de actualiteit, het niveau en de lengte van bepaalde trainingen. De digitale leeromgeving wordt overwegend als toegankelijk en gebruiksvriendelijk ervaren, hoewel respondenten verbeterwensen hebben ten aanzien van de zoekfunctie, navigatie en functionaliteiten.
De organisatorische en administratieve dienstverlening wordt positief beoordeeld, met waardering voor de bereikbaarheid, snelle reacties en correcte afhandeling. Ook het relatiebeheer kenmerkt zich doorgaans door persoonlijke betrokkenheid en inhoudelijk meedenken. Enkele respondenten wensen meer ondersteuning bij het selecteren van passende opleidingen en het benutten van de beschikbare mogelijkheden.
Een terugkerend aandachtspunt is het daadwerkelijke gebruik van het platform. Verschillende organisaties ervaren moeite om medewerkers voldoende te stimuleren e-learnings te volgen. Dit beïnvloedt ook de wisselende beoordeling van de prijs-kwaliteitverhouding. Eén respondent merkt daarnaast op dat deelnemers opleidingen niet altijd volledig afronden en plaatst vraagtekens bij de waarde van certificaten.
Het algemene beeld blijft positief, waarbij verdere verbetering vooral wordt gezocht in de aansluiting van het aanbod op de gebruikersbehoeften en ondersteuning bij het vergroten van het gebruik en rendement.

Sterke punten - Cedeo e-learning

Professionele en klantgerichte dienstverlening:
De organisatorische en administratieve dienstverlening wordt breed positief beoordeeld. Respondenten waarderen vooral de goede bereikbaarheid, snelle reacties, klantvriendelijkheid en correcte afhandeling van vragen en facturatie.

> *"Ik vind de organisatie en administratie super professioneel. Ze reageren snel op vragen, zijn correct in de afhandeling en de facturatie klopt."*

Gebruiksvriendelijke en toegankelijke leeromgeving:
De digitale leeromgeving wordt door vrijwel alle respondenten als gebruiksvriendelijk en toegankelijk ervaren. Het platform biedt mogelijkheden om zelfstandig opleidingen te volgen, eigen leermateriaal aan te bieden en de voortgang van deelnemers te monitoren. Ook wordt de vernieuwde inrichting positief gewaardeerd.

> *"Ze hebben een goed platform waarop informatie op een eenvoudige en toegankelijke manier wordt aangeboden. Er zijn heel uiteenlopende onderwerpen en deelnemers kunnen zelf bepalen op welk moment ze de informatie tot zich nemen."*

Betrokken relatiebeheer en inhoudelijk meedenken:
Respondenten waarderen de betrokkenheid van SkillsTown bij hun organisatie. Tijdens periodieke evaluaties wordt meegedacht over opleidingsbehoeften, verbeteringen en mogelijkheden om het gebruik van e-learning te stimuleren. Ook de aandacht voor nieuwe ontwikkelingen wordt positief beoordeeld.

> *"Ik krijg voldoende aandacht en ze denken mee over hoe we onze organisatie op het gebied van leren naar een volgend niveau kunnen brengen. Als er iets is, kan ik ze ook altijd bellen."*

Breed en gevarieerd opleidingsaanbod:
Verschillende respondenten waarderen het omvangrijke aanbod van e-learnings over uiteenlopende onderwerpen. De ruime keuzemogelijkheden, afwisseling in werkvormen en regelmatige toevoeging van nieuwe leerlijnen worden als positieve kenmerken genoemd.

> *"Er gaat heel veel goed. Er is een groot scala aan trainingen, ieder jaar komen er nieuwe leerlijnen bij en medewerkers kunnen daarnaast zelf e-learnings uit de catalogus volgen*

Flexibiliteit bij maatwerk en ontwikkeling:
SkillsTown biedt mogelijkheden om gezamenlijk e-learnings te ontwikkelen en bestaande trainingen aan te passen aan specifieke organisatiebehoeften. Respondenten waarderen de inhoudelijke inbreng, het meedenken en de snelheid waarmee wijzigingen kunnen worden doorgevoerd.

> *"Wat ik heel sterk vind, is de flexibiliteit. Ze kunnen e-learnings snel maken en ook snel aanpassingen doorvoeren. Als er bijvoorbeeld iets aan de look-and-feel veranderd moet worden, kunnen ze daarin heel snel schakelen."*

Aandachtspunten - Cedeo e-learning

Intensiever gebruik van het opleidingsplatform stimuleren:
Bij meerdere organisaties blijft het daadwerkelijke gebruik van het opleidingsaanbod achter bij de verwachtingen. Het kost moeite om medewerkers te motiveren e-learnings te volgen en het platform actief te houden. Hoewel SkillsTown hierover meedenkt en ondersteuning biedt, bestaat behoefte aan verdere begeleiding om het gebruik en rendement te vergroten.

> *”Ik kan me niet voorstellen dat wij de enige organisatie zijn die hiermee worstelt. Wat mij betreft zouden ze hier veel energie in mogen steken en bedrijven hierin nog meer kunnen ontzorgen.”*

Actualiteit en aansluiting van het opleidingsaanbod verbeteren:
Respondenten signaleren dat bepaalde e-learnings verouderd zijn of onvoldoende aansluiten op de specifieke doelgroep. Ook worden wensen genoemd voor meer onderwerpen gericht op de Belgische context en voor een compactere opzet van sommige trainingen. Vooral het tijdig actualiseren en verwijderen van achterhaalde content vraagt aandacht.

> *”Er zitten een aantal verouderde e-learnings tussen. Ze begrepen onze opmerkingen en gaven aan dat deze vernieuwd zouden worden, maar dat duurt natuurlijk wel enige tijd.”*

Toetsing en waarde van certificering versterken:
De afronding van e-learnings wordt niet door iedereen positief beoordeeld. Eén respondent is ontevreden over de beperkte en niet altijd aanwezige toetsing en kent weinig waarde toe aan sommige certificaten. Daarnaast bestaat bij een andere organisatie behoefte aan meer maatwerkmogelijkheden voor certificaten.

> *”Aan het einde van een training vindt toetsing plaats, maar niet altijd en ook niet heel uitgebreid. In sommige gevallen ontvangt men een certificaat, maar die heeft niet veel waarde. In de praktijk zien we regelmatig dat deelnemers een training niet volledig afronden.”*

Functionaliteit en inzichtelijkheid van de leeromgeving verbeteren:
Ondanks de overwegend positieve beoordeling van het platform worden verschillende concrete verbeterwensen genoemd. Deze betreffen onder meer de zoekfunctie, navigatie, mobiele vormgeving en mogelijkheden van de auteurstool. Ook bestaat behoefte aan meer uitleg over het dashboard en de beschikbare rapportages.

> *”Ik zou graag willen weten wat je uit die reviewomgeving kunt halen en welke rapportages mogelijk zijn. Het zou prettig zijn als ze bijvoorbeeld via een webinar laten zien wat er allemaal kan.”*

Prijs-kwaliteitverhouding beter laten aansluiten op gebruik en aanbod:
De prijs-kwaliteitverhouding wordt wisselend beoordeeld. Vooral bij organisaties die relatief weinig gebruikmaken van het aanbod, bestaan twijfels over het rendement. Daarnaast vindt een respondent de aanvullende AI-e-learnings relatief duur ten opzichte van het reguliere pakket.

> *”Ik vind SkillsTown te duur voor de mate waarin wij er gebruik van maken.”*

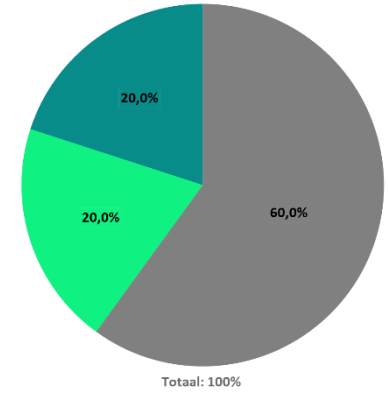
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo e-learning

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Hiervan zijn 10 opdrachtgevers die Cedeo e-learning hebben ingekocht van SkillsTown B.V. 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				20%	20%	60%
Opleidingsprogramma				20%	20%	60%
Inhoud			30%	50%	20%	
Begeleiding						100%
Leeromgeving			10%	50%	40%	
Afronding		10%	10%	50%	30%	
Organisatie en administratie			10%	50%	40%	
Relatiebeheer			10%	40%	50%	
Prijs-kwaliteitverhouding			30%	30%	10%	30%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	50%	40%	

Toelichting op scores



Voortraject

Oriëntatie en kennismaking

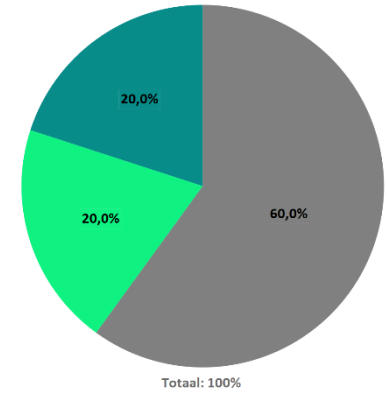
De respondenten die bij het oorspronkelijke voortraject betrokken zijn, beschrijven een zorgvuldige oriëntatie. Vooraf vinden gesprekken plaats over de mogelijkheden van SkillsTown en de wensen van de organisatie. Daarbij wordt het platform gedemonstreerd of kan dit worden uitgeprobeerd. Een geïnterviewde vertelt: “We hebben vooraf een goed beeld gekregen van het platform en de verschillende mogelijkheden. Uiteindelijk hebben de faciliteiten van het platform in combinatie met de prijs voor ons de doorslag gegeven om voor SkillsTown te kiezen.”
Bij een andere organisatie ontstaat het contact vanuit de behoefte aan een breder opleidingsaanbod en ondersteuning van medewerkers. Vooraf vindt hierover overleg plaats met verschillende betrokkenen binnen de organisatie. Een andere respondent komt via een collega met SkillsTown in aanraking en bezoekt vervolgens een beurs over leren en ontwikkelen. Daar wordt het platform getoond, waarna verdere uitleg en een mogelijkheid om het platform uit te proberen volgen.

Redenen voor de keuze

Een organisatie kiest specifiek voor SkillsTown vanwege de mogelijkheden om zelf trainingen en scholing te ontwikkelen en evenementen te organiseren. Volgens de respondent konden andere aanbieders dit niet bieden. SkillsTown denkt daarbij mee over wat nodig is om deze mogelijkheden succesvol in te zetten.

Betrokkenheid bij het voortraject

Meerdere geïnterviewden geven geen beoordeling van het voortraject, omdat zij niet betrokken zijn geweest bij de oorspronkelijke aanbesteding, contractering of implementatie. Eén respondent kent SkillsTown vanuit de aanbesteding wel als een degelijke en serieuze opleider.



Opleidingsprogramma

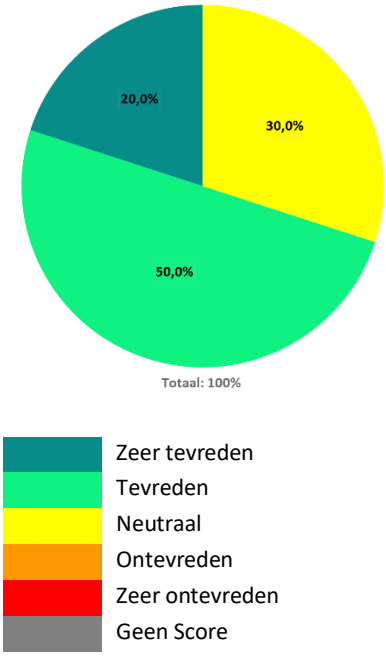
Offerte en afspraken

De respondenten die zicht hebben op de offerte beoordelen deze positief. De offerte wordt als duidelijk en uitgebreid ervaren en sluit volgens een geïnterviewde aan op wat vooraf met SkillsTown is besproken. Een andere referent geeft aan dat de offerte en het bijbehorende proces goed in orde zijn.
Bij een organisatie is bewust afgesproken dat niet het volledige pakket wordt afgenomen. Sommige onderdelen worden inmiddels opnieuw overwogen. De respondent waardeert dat SkillsTown daarbij meedenkt over wat de organisatie op een bepaald moment wel en niet nodig heeft.

Maatwerk en samenwerking

Bij de gezamenlijke ontwikkeling van e-learnings vraagt de vastlegging van verantwoordelijkheden aandacht. Een referent vertelt: “Ik heb gemerkt dat het belangrijk is om duidelijk vast te leggen wie wat doet. Daar ga ik in de toekomst beter op letten.” Bij een andere organisatie is sprake van duidelijk maatwerk en bepaalt de opdrachtgever uiteindelijk wat passend is binnen de eigen visie op scholing.
Verschillende geïnterviewden geven geen beoordeling van de offerte, omdat zij niet bij dit deel van het traject betrokken zijn geweest. Eén referent kan er om die reden weinig over zeggen en geeft aan dat de overeenkomst, voor zover bij hem bekend, stilzwijgend wordt verlengd en niet afzonderlijk wordt besproken.

Inhoud



Omvang, niveau en leervormen

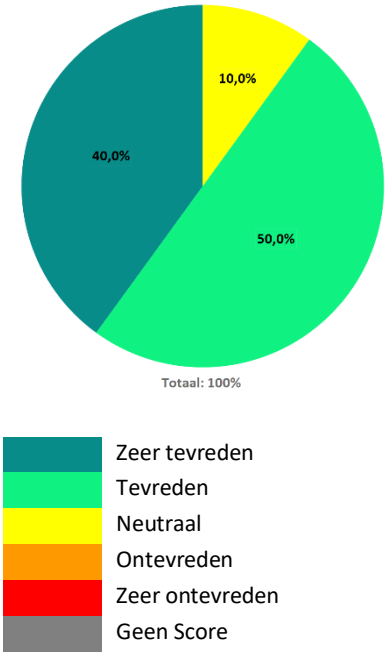
Respondenten waarderen de omvang en afwisseling van het aanbod, de toevoeging van nieuwe leerlijnen en de aandacht voor actuele ontwikkelingen en innovatie. De e-learnings bevatten verschillende werkvormen, waaronder video, tekst en testvragen. Eén geïnterviewde vindt sommige trainingen relatief tekstrijk. Over het niveau van het totale aanbod kan zij vanwege de uiteenlopende niveaus binnen haar organisatie geen algemeen oordeel geven.
Het reguliere opleidingsprogramma bestaat bij verschillende organisaties uit een omvangrijk standaardaanbod waaruit deelnemers zelf kunnen kiezen. Een respondent beschouwt dit vooral als een aanbod van basisopleidingen en vindt het minder geschikt voor medewerkers die binnen een bepaald vakgebied al expert zijn.

Actualiteit en aansluiting

Een respondent vertelt: “Er zitten een aantal verouderde e-learnings tussen. Ze begrepen onze opmerkingen en gaven aan dat deze vernieuwd zouden worden, maar dat duurt natuurlijk wel enige tijd.” SkillsTown biedt naar aanleiding hiervan alternatieven aan en de referent heeft gevraagd niet-actuele e-learnings uit het aanbod te verwijderen. Een andere respondent mist onderwerpen die aansluiten op de Belgische context.
Bij sommige gezamenlijk ontwikkelde opleidingen levert SkillsTown theorie en inhoudelijke kennis, terwijl de opdrachtgever vooral de vertaalslag naar de praktijk maakt. Een respondent vertelt: “Ze kunnen e-learnings snel maken en ook snel aanpassingen doorvoeren. Als er bijvoorbeeld iets aan de look-and-feel veranderd moet worden, kunnen ze daarin heel snel schakelen.”

Aansluiting op deelnemers en leervoorkeuren

Drie respondenten geven een neutrale beoordeling. Bij één organisatie wordt vooral eigen content gebruikt, omdat het overige aanbod voor deelnemers regelmatig onvoldoende passend is en zij meer op klassikale scholing zijn gericht. Bij een tweede organisatie zijn deelnemers volgens de referent overwegend tevreden, maar kost het veel moeite om het platform actief te houden en voldoende medewerkers opleidingen te laten volgen. SkillsTown geeft hiervoor tips en denkt mee. De derde geïnterviewde is positief over de methodiek en interactiviteit, maar vindt sommige e-learnings langer dan nodig en merkt dat medewerkers nog vaak voor klassieke opleidingen kiezen. Bij een andere organisatie worden de e-learnings volgens reviews gemiddeld met een zes à zeven beoordeeld. Volgens de respondent hangt dit mede samen met het feit dat e-learning als leervorm niet iedereen even goed ligt.



Leeromgeving

Gebruiksgemak en mogelijkheden

De leeromgeving wordt overwegend als gebruiksvriendelijk, toegankelijk en intuïtief ervaren. Organisaties kunnen eigen opleidingen op het platform plaatsen en hebben mogelijkheden om het gebruik en de voortgang te monitoren. Een geïnterviewde ziet een duidelijke verbetering sinds de vernieuwing van het platform en noemt onder meer de homepage en categorie-indeling overzichtelijker.

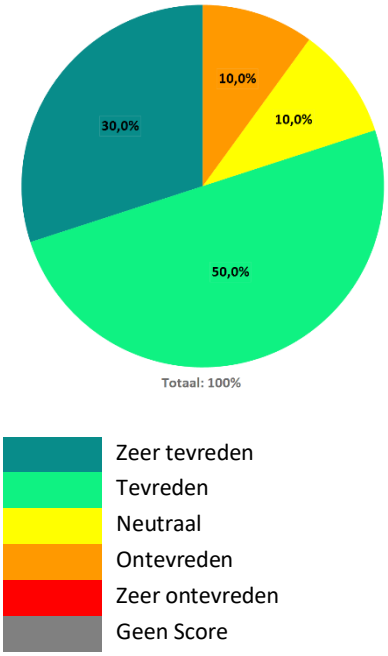
Vindbaarheid van het aanbod

Niet alle deelnemers weten de beschikbare mogelijkheden zelfstandig te vinden. Een respondent vertelt: “Ik krijg regelmatig vragen van medewerkers die niet doorhebben dat er naast de basisleerlijnen ook nog een hele catalogus is waarin ze zelf kunnen kijken wat ze willen volgen. Voor mij is het duidelijk, maar bij medewerkers roept het af en toe vragen op.” Hij kan niet aangeven of dit specifiek door de inrichting van de leeromgeving wordt veroorzaakt.

Functionaliteiten en technische werking

Verbeterpunten betreffen onder meer de zoekfunctie en het doorklikken binnen het platform. Ook bestaat behoefte aan meer uitleg over het dashboard en de beschikbare rapportages. Een respondent stelt bijvoorbeeld een webinar voor waarin deze mogelijkheden worden toegelicht. Een andere referent ziet ruimte voor uitbreiding van de auteurstool, met meer variatie in onder meer toetsvragen, video en creatieve mogelijkheden. Daarnaast wordt de aanpassing van de vormgeving aan de schermgrootte van mobiele telefoons minder positief beoordeeld en blijken sommige beheerfuncties anders te werken dan vooraf verwacht. De respondent krijgt bij deze beheerfuncties wel goede begeleiding. Eén geïnterviewde geeft een neutrale beoordeling en beschouwt het platform als voldoende. Incidenteel treedt volgens hem een bug op, die na melding wordt opgelost. Een andere referent zou het interessant vinden om naast afrondingsgegevens ook het startniveau en uiteindelijke resultaat inzichtelijk te maken, hoewel de huidige informatie voor zijn organisatie volstaat.

Afronding



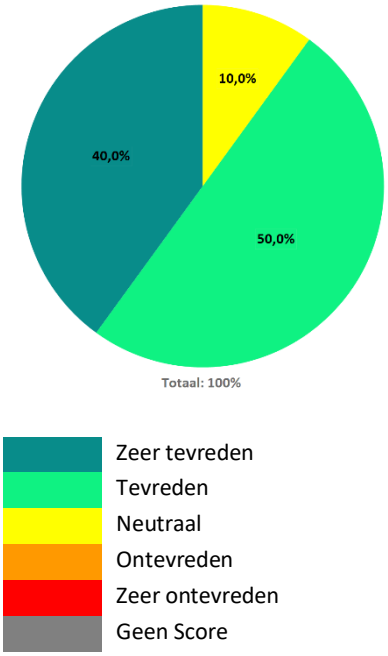
Toetsing en certificering

Na afronding kunnen deelnemers bij verschillende e-learnings een certificaat of bewijs van deelname ontvangen of downloaden. Bij een deel van het aanbod vindt daarnaast een eindtoets plaats. Niet voor alle deelnemers is duidelijk dat een certificaat beschikbaar is. Een referent vertelt: “Ik merk dat medewerkers niet altijd weten dat ze na afloop een certificaat kunnen downloaden. Misschien dat ze het niet goed lezen. Ik weet het niet.”
Een respondent geeft een neutrale beoordeling en ziet ruimte voor meer maatwerkmogelijkheden bij de vormgeving en verzending van certificaten.
Een andere geïnterviewde is ontevreden over de afronding. In sommige gevallen ontvangen deelnemers een certificaat, waaraan hij weinig waarde toekent. Daarnaast ziet hij in de praktijk regelmatig dat deelnemers een training niet volledig afronden.

Accreditatiemogelijkheden

Bij een andere organisatie wordt onderzocht of voor bepaalde onderdelen accreditatiepunten kunnen worden verkregen. SkillsTown is hiermee bezig en de respondent beschouwt dit als een gewenste aanvulling op het bestaande bewijs van deelname.

Organisatie en administratie



Dienstverlening en bereikbaarheid

De organisatorische en administratieve dienstverlening wordt overwegend positief beoordeeld. Respondenten noemen goede bereikbaarheid, snelle reacties, klantvriendelijkheid en correcte facturatie. Een geïnterviewde vertelt: “Ik vind de organisatie en administratie super professioneel. Ze reageren snel op vragen, zijn correct in de afhandeling en de facturatie klopt.”

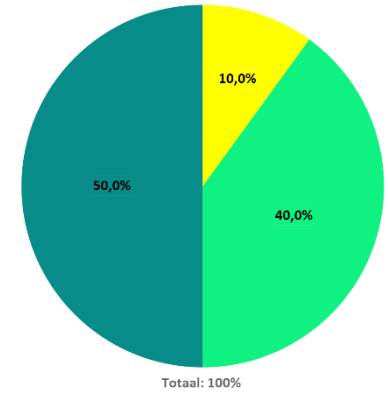
Ondersteuning bij het aanbod

Eén respondent geeft een neutrale beoordeling. Zij is positief over de klantgerichtheid en bereikbaarheid en kan met vragen rechtstreeks terecht bij haar vaste accountmanager. Haar aandachtspunt betreft de jaarlijkse selectie van het opleidingsaanbod: “Het is voor mij ontzettend veel werk om al die trainingen door te nemen en te beoordelen in hoeverre ze voor ons geschikt zijn. Ik zou het fijn vinden als SkillsTown daarin al een voorselectie maakt.”

Klantcontact en opvolging

Een andere geïnterviewde is eveneens positief, maar maakt een uitzondering voor het klantcontactcentrum. De medewerkers zijn daar volgens haar niet altijd voldoende bekend met hetgeen binnen haar organisatie speelt. De vaste contactpersoon compenseert dit volgens de respondent met goede begeleiding en reageert vaak binnen een half uur tot een uur.

Relatiebeheer



Periodiek contact

Bij verschillende organisaties vindt structureel periodiek contact met SkillsTown plaats, variërend van enkele keren per jaar tot ieder kwartaal. Tijdens deze gesprekken worden onder meer evaluaties, ontwikkelingen binnen de organisatie en mogelijkheden voor de verdere inzet van leren besproken. Ook wordt meegedacht over manieren om het gebruik van e-learning te stimuleren. Daarnaast ontvangen organisaties uitnodigingen voor evenementen, seminars en studiedagen en informatie over nieuwe ontwikkelingen.

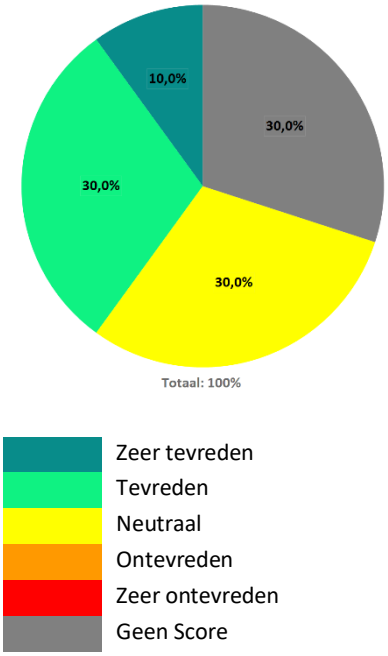
Inhoudelijke betrokkenheid

De inhoudelijke betrokkenheid wordt positief gewaardeerd. Een referent vertelt: “Ze komen altijd wel weer met iets vernieuwends en weten me met nieuwe ontwikkelingen regelmatig te verrassen.” Een andere geïnterviewde ervaart het contact als laagdrempelig en professioneel en beschouwt SkillsTown daardoor als meer dan alleen een leverancier van een platform. Zij vindt het belangrijk dat SkillsTown zich blijft ontwikkelen en nieuwe inzichten blijft volgen. Bij één organisatie is een eerdere vaste contactpersoon vertrokken. De respondent heeft inmiddels kennisgemaakt met diens opvolger en vindt het geen bezwaar dat er nog weinig contact is geweest.

Contactfrequentie

Eén geïnterviewde geeft een neutrale beoordeling. Normaal gesproken vindt iedere drie à vier maanden contact plaats, waarbij hij het contact als aangenaam ervaart en tips en praktische adviezen ontvangt. Op het moment van het interview heeft hij SkillsTown echter al enige tijd niet gesproken en vindt hij dat de contactfrequentie kan worden verbeterd.

Prijs-kwaliteitverhouding



Waardering van de prijs

De beoordelingen van de prijs-kwaliteitverhouding lopen uiteen. Enkele respondenten vinden deze goed of passend. Eén referent maakt onderscheid tussen het reguliere pakket en het aanvullende AI-aanbod: “De prijs van het pakket zonder de AI-e-learnings vind ik prima. Met AI wordt het een stuk duurder. Wat mij betreft zouden ze daar nog eens naar de prijzen kunnen kijken.”

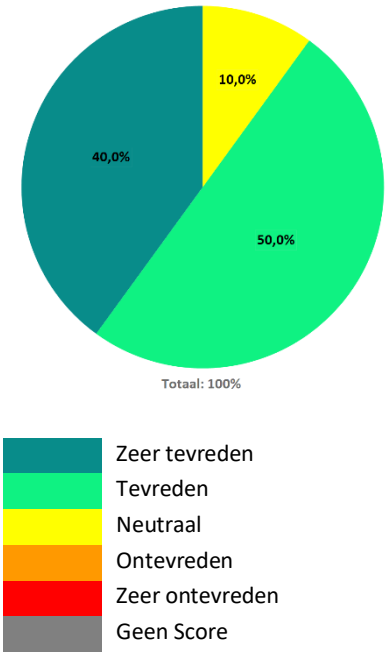
Gebruik en rendement

Drie respondenten geven een neutrale beoordeling. Bij twee van hen hangt deze rechtstreeks samen met het daadwerkelijke gebruik en rendement. Een geïnterviewde vertelt: “Ik vind SkillsTown te duur voor de mate waarin wij er gebruik van maken.” Een andere referent vindt de verhouding moeilijk te beoordelen zonder te kijken hoeveel medewerkers het aanbod daadwerkelijk gebruiken en in hoeverre dit doelmatig is. Op basis van het huidige rendement heeft hij hierover twijfels.

De derde respondent vond SkillsTown aanvankelijk erg duur, waarbij ook onzekerheid bestond over wat de organisatie uiteindelijk uit het platform zou halen. Inmiddels ervaart zij de prijs als meer marktconform.

Verschillende andere geïnterviewden geven geen beoordeling van de prijs-kwaliteitverhouding, omdat zij geen zicht hebben op de kosten.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal



Algemene tevredenheid

De meeste respondenten zijn in hun totaaloordeel positief over SkillsTown. Verschillende geïnterviewden geven aan SkillsTown te willen aanbevelen of de organisatie al bij anderen onder de aandacht te hebben gebracht. Een respondent typeert het aanbod als een laagdrempelige en waardevolle manier om medewerkers te stimuleren zich te ontwikkelen. Een andere geïnterviewde benadrukt dat de samenwerking voor haar organisatie verder gaat dan alleen het afnemen van een platform.

Gebruik van het platform en aanbod

Eén respondent geeft een neutraal totaaloordeel. Voor hem blijft vooral de mate waarin organisaties medewerkers daadwerkelijk tot gebruik van het platform weten te bewegen bepalend. Hij merkt op: “Ik kan me niet voorstellen dat wij de enige organisatie zijn die hiermee worstelt. Wat mij betreft zouden ze hier veel energie in mogen steken en bedrijven hierin nog meer kunnen ontzorgen.” Een andere referent waardeert in zijn totaaloordeel vooral het grote aanbod, maar constateert eveneens dat zijn organisatie hiervan te weinig gebruikmaakt. Bij andere respondenten wegen eerder genoemde aandachtspunten mee in het totaaloordeel. Zij blijven desondanks positief over SkillsTown en de samenwerking.

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