Klanttevredenheidsonderzoek

Bureau Jeugdzorg Limburg

18-11-2026

INHOUDSOPGAVE

Profiel van Bureau Jeugdzorg Limburg **3**

Samenvatting **3**

Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen 4

Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen 6

Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen **7**

Scores 7

Toelichting op scores **8**

Voortraject 8

Opleidingsprogramma 9

Uitvoering 10

Opleiders 11

Trainingsmateriaal 12

Accommodatie 13

Natraject 14

Organisatie en Administratie 15

Relatiebeheer 16

Prijs-kwaliteitverhouding 17

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal 18

Trends bedrijfsopleidingen **19**

Cedeo-erkenning **20**

Achtergrond 20

Criteria 20

Methode 20

Procedure 21

Conclusie van Cedeo **22**

Profiel van Bureau Jeugdzorg Limburg

Bureau Jeugdzorg Limburg is een gecertificeerde instelling voor jeugdbescherming en jeugdreclassering in de provincie Limburg. De organisatie zet zich in voor kinderen en jongeren van wie de veiligheid of ontwikkeling ernstig wordt bedreigd en voert, in opdracht van de kinderrechter, maatregelen uit zoals ondertoezichtstelling, voogdij en jeugdreclassering. Daarbij werkt Bureau Jeugdzorg Limburg nauw samen met ouders, gemeenten, scholen, zorgaanbieders en andere ketenpartners om passende ondersteuning te bieden. Met multidisciplinaire teams, een kindgerichte aanpak en aandacht voor de eigen kracht van gezinnen draagt de organisatie bij aan een veilige ontwikkeling en een toekomst met perspectief voor jeugdigen en hun omgeving.

Samenvatting

Uit het klanttevredenheidsonderzoek van Cedeo onder tien referenten, bestaande uit twee opdrachtgevers en acht deelnemers, komt een zeer positief beeld naar voren van Bureau Jeugdzorg Limburg als aanbieder van maatwerkopleidingen. De organisatie wordt gewaardeerd om haar praktijkgerichte aanpak, deskundige opleiders, betrouwbare dienstverlening en zorgvuldige organisatie van de opleidingstrajecten.
Een belangrijke kracht is de aansluiting van de opleidingen op de dagelijkse beroepspraktijk. De combinatie van theoretische kennis, praktijkcasussen en interactieve werkvormen zorgt ervoor dat deelnemers de opgedane kennis direct kunnen toepassen. Ook de uitwisseling van ervaringen tussen deelnemers wordt als waardevol ervaren. De opleiders beschikken over ruime inhoudelijke kennis en praktijkervaring en weten complexe onderwerpen op een begrijpelijke en relevante manier over te brengen. Daarnaast zijn referenten positief over de voorbereiding, de beschikbare leermiddelen en de mogelijkheden om zich vooraf in de lesstof te verdiepen.
Ook vanuit organisatorisch perspectief scoort Bureau Jeugdzorg Limburg sterk. Opdrachtgevers waarderen de korte communicatielijnen, persoonlijke benadering en flexibiliteit bij het organiseren van opleidingen. De administratieve afhandeling verloopt soepel en eventuele knelpunten worden doorgaans snel en oplossingsgericht opgepakt. De prijs-kwaliteitverhouding wordt door de betrokken opdrachtgevers positief beoordeeld, waarbij vooral de uitgebreide organisatorische ondersteuning als meerwaarde wordt gezien.
Ondanks de hoge tevredenheid worden enkele aandachtspunten genoemd. Zo kan de regie van opleiders bij bepaalde werkvormen en de bewaking van de geplande trainingstijd worden verbeterd. Daarnaast is een actualisering van onderdelen van het opleidingsmateriaal wenselijk en kunnen sommige opdrachten duidelijker worden geformuleerd. Voor meer ervaren deelnemers liggen er mogelijkheden om extra inhoudelijke verdieping te bieden. Ook de stijgende opleidingskosten worden door één opdrachtgever als aandachtspunt genoemd.
Het onderzoek laat zien dat Bureau Jeugdzorg Limburg een professionele en betrouwbare opleidingspartner is, die inhoudelijke deskundigheid combineert met een sterke praktijkgerichtheid en klantgerichte dienstverlening. De opleidingen leveren volgens referenten een waardevolle bijdrage aan de professionele ontwikkeling van deelnemers. De genoemde verbeterpunten bieden mogelijkheden om de kwaliteit en het leerrendement verder te versterken, maar doen geen afbreuk aan het uitgesproken positieve totaaloordeel.

Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Praktijkgerichte opzet:
Referenten waarderen vooral de combinatie van theorie en praktijk. De theoretische basis biedt voldoende kader, waarna de inhoud met voorbeelden en casussen wordt vertaald naar situaties die deelnemers in hun dagelijkse werk tegenkomen. Ook kunnen zij eigen casussen inbrengen.

> *”De theorie gaf je precies het kader dat je nodig had, maar de kracht zat voor mij vooral in het werken met casussen. Daardoor kon je meteen de vertaalslag maken naar je eigen praktijk.”*

Interactie en verdieping:
Tijdens de trainingen is veel ruimte voor actieve deelname. Deelnemers zoeken zelf informatie op, bespreken praktijkvraagstukken, wisselen ervaringen uit en oefenen bij sommige opleidingen met rollenspellen. Vooral het leren van elkaar wordt gewaardeerd.

> *”Je bespreekt niet alleen de theorie, maar hoort ook hoe collega’s met vergelijkbare situaties omgaan. Juist die uitwisseling vind ik heel waardevol. Je herkent veel in de ervaringen van anderen en het is prettig om te merken dat je niet de enige bent die tegen bepaalde dilemma’s aanloopt.”*

Deskundigheid en praktijkervaring:
De opleiders worden positief gewaardeerd om hun kennis en ervaring. Zij kunnen vragen goed beantwoorden en weten inhoudelijke onderwerpen te verbinden aan de dagelijkse praktijk. Bij sommige trainingen wordt bewust gewerkt met verschillende expertises. Zo wordt de combinatie van een inhoudelijke expert en een medewerker van Bureau Jeugdzorg als bijzonder waardevol ervaren.

> *”Je kreeg niet alleen te horen hoe het juridisch in elkaar zit, maar ook wat dat in de dagelijkse praktijk betekent. Juist die combinatie maakte de uitleg heel sterk.”*

Tijdig en goed geregeld:
De organisatie en administratieve afhandeling worden breed positief beoordeeld. Referenten ervaren dat praktische zaken tijdig en duidelijk worden geregeld. Deelnemers ontvangen herinneringen, het portaal werkt naar behoren en ook de facturatie verloopt goed. Vooral het gemak waarmee zaken worden afgehandeld valt positief op.

> *”Wat ik prettig vind, is dat je er eigenlijk niet achteraan hoeft. De informatie komt op tijd, je krijgt een herinnering en alles rondom de deelname is gewoon netjes geregeld.”*

Praktische opbrengst:
Referenten benadrukken vooral dat de inhoud bruikbaar is in het dagelijkse werk. Het praktische karakter helpt om de behandelde onderwerpen daadwerkelijk toe te passen.

> *”Wat heel fijn is, is dat het geheel praktijkgericht is. Daardoor heb je er echt iets aan.”*

Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Regie:
Ondanks dat alle referenten zeer positief zijn worden er ook een aantal verbeterpunten genoemd. Eén referent vindt dat trainers soms meer regie mogen nemen bij de uitvoering van het programma. Wanneer deelnemers bijvoorbeeld aangeven liever geen rollenspel te doen, wordt daar soms te gemakkelijk in meegegaan. Volgens deze referent gaat dat ten koste van het leerrendement. Een andere referent vindt dat trainers de geplande trainingstijd beter moeten bewaken.

> *”Juist oefeningen waar deelnemers tegenop zien, kunnen heel leerzaam zijn. Door deelnemers te veel keuzevrijheid te geven, kiezen ze soms voor de veilige weg, terwijl het juist waardevol kan zijn om uit je comfortzone te stappen.” en*
> *“Trainingsdagen eindigen soms aanzienlijk eerder dan aangekondigd, terwijl deelnemers hiervoor wel een volledige dag hebben vrijgemaakt.”*

Actualiteit en duidelijkheid:
Twee referenten beoordelen het opleidingsmateriaal neutraal en noemen daarvoor verschillende redenen. Eén respondent vindt dat een deel van het materiaal inmiddels aan vernieuwing toe is. Een andere referent vindt een huiswerkopdracht onvoldoende duidelijk doordat sommige vragen op meerdere manieren kunnen worden geïnterpreteerd.

> *“De basis is goed, maar je merkt dat sommige onderdelen al wat langer meegaan. Een actualisatieslag zou het materiaal echt sterker maken.” en*
> *“Bij sommige vragen twijfelde je vooral over wat er nou precies bedoeld werd. Dan ben je meer bezig met de formulering dan met de inhoud.”*

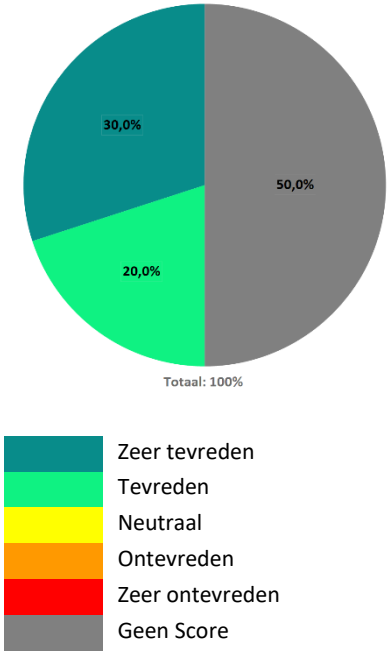
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Hiervan zijn 2 opdrachtgevers die Cedeo Maatwerk opleidingen hebben ingekocht van Bureau Jeugdzorg Limburg en 8 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%	30%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%	
Uitvoering				50%	30%	20%
Opleiders				30%	50%	20%
Trainingsmateriaal			20%	30%		50%
Accommodatie				50%	20%	30%
Natraject				80%	20%	
Organisatie en Administratie				50%	50%	
Relatiebeheer					20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding				20%		80%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%	

Toelichting op scores



Voortraject

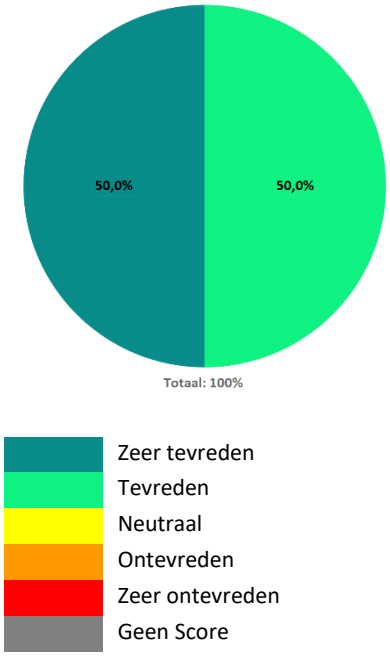
Inschrijving

Veel deelnemers schrijven zichzelf niet in voor de opleiding, omdat dit vanuit hun werkgever wordt geregeld. Het gaat daarbij om verplichte trainingen waarvoor medewerkers automatisch worden aangemeld of ingepland. Deze referenten geven daarom geen inhoudelijke beoordeling van het inschrijfproces. Referenten die de inschrijving wel zelf regelen, voor zichzelf of voor medewerkers, zijn tevreden tot zeer tevreden. Zij ervaren het proces als eenvoudig en laagdrempelig. Een respondent verwoordt dit als volgt: “Het is prettig dat je niet eerst door allerlei stappen heen hoeft. Aanmelden en inplannen gaat gewoon snel en zonder gedoe.”

Afstemming vooraf

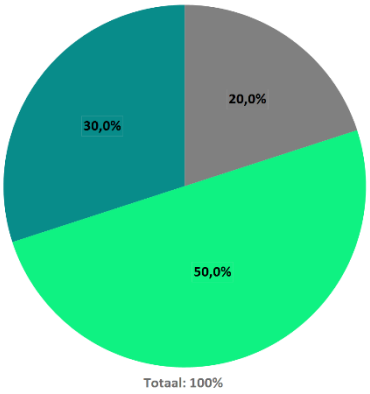
Ook de afstemming vooraf verloopt soepel. Opdrachtgevers hebben korte lijnen met hun contactpersoon en ervaren dat er snel wordt gereageerd. Wanneer iets niet direct mogelijk is, wordt actief naar een alternatief gezocht. Juist die praktische manier van meedenken wordt gewaardeerd: “Als een groep vol zit, krijg je niet alleen te horen dat het niet kan. Ze kijken meteen mee naar een andere mogelijkheid en dat maakt het schakelen heel prettig.”

Opleidingsprogramma



Referenten zijn positief over de informatie die zij vooraf ontvangen. Het programma is duidelijk en geeft een passend beeld van wat deelnemers tijdens de training kunnen verwachten. Bij sommige opleidingen wordt vooraf per e-mail aanvullende informatie verstuurd en krijgen deelnemers voorbereidingsopdrachten mee. Eén referent zegt hierover: “Wat heel fijn is, is dat ze heel duidelijk zijn over het programma, maar ook over eventuele voorbereidingsopdrachten, waardoor je al tijdig rekening kan houden met voorbereidingstijd.” Eén referent noemt als verbeterpunt de beperkte frequentie waarmee een specifieke training wordt aangeboden.

Uitvoering





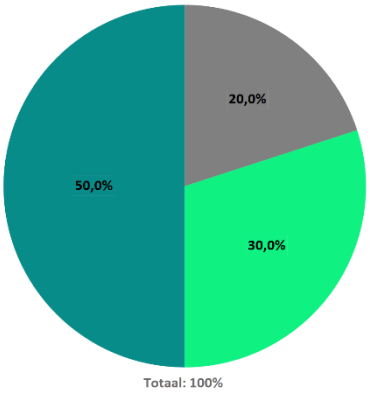
Praktijkgerichte opzet

De uitvoering wordt positief beoordeeld. Referenten waarderen vooral de combinatie van theorie en praktijk. De theoretische basis biedt voldoende kader, waarna de inhoud met voorbeelden en casussen wordt vertaald naar situaties die deelnemers in hun dagelijkse werk tegenkomen. Ook kunnen zij eigen casussen inbrengen. Een referent vat die balans mooi samen: “De theorie gaf je precies het kader dat je nodig had, maar de kracht zat voor mij vooral in het werken met casussen. Daardoor kon je meteen de vertaalslag maken naar je eigen praktijk.”

Interactie en verdieping

Tijdens de trainingen is veel ruimte voor actieve deelname. Deelnemers zoeken zelf informatie op, bespreken praktijkvraagstukken, wisselen ervaringen uit en oefenen bij sommige opleidingen met rollenspellen. Vooral het leren van elkaar wordt gewaardeerd. Een referent vertelt: “Je bespreekt niet alleen de theorie, maar hoort ook hoe collega’s met vergelijkbare situaties omgaan. Juist die uitwisseling vind ik heel waardevol. Je herkent veel in de ervaringen van anderen en het is prettig om te merken dat je niet de enige bent die tegen bepaalde dilemma’s aanloopt.” Voor deelnemers met meer werkervaring bieden de trainingen soms minder nieuwe inzichten, doordat veel onderwerpen al bekend zijn. Hoewel zij over het algemeen tevreden zijn, zien zij mogelijkheden voor meer verdieping en uitdaging.

Opleiders





Deskundigheid en praktijkervaring

De opleiders worden positief gewaardeerd om hun kennis en ervaring. Zij kunnen vragen goed beantwoorden en weten inhoudelijke onderwerpen te verbinden aan de dagelijkse praktijk. Bij sommige trainingen wordt bewust gewerkt met verschillende expertises. Zo wordt de combinatie van een inhoudelijke expert en een medewerker van Bureau Jeugdzorg als bijzonder waardevol ervaren: “Je kreeg niet alleen te horen hoe het juridisch in elkaar zit, maar ook wat dat in de dagelijkse praktijk betekent. Juist die combinatie maakte de uitleg heel sterk.”

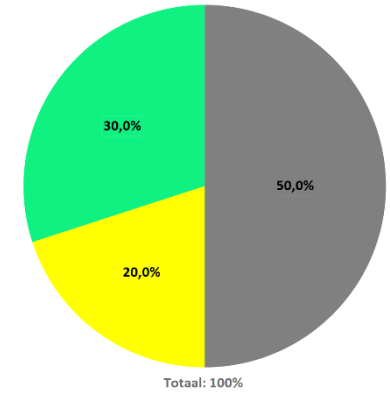
Begeleiding

Ook over de begeleiding door de trainers zijn referenten positief. De trainers bieden ruimte voor vragen, persoonlijke ervaringen en discussie, maar zorgen er tegelijkertijd voor dat de gesprekken relevant blijven en de rode draad behouden blijft. Een referent vertelt: “Iedereen kon zijn ervaringen kwijt, maar de docent hield wel goed de lijn vast. Daardoor bleef het interessant zonder dat je eindeloos in herhaling viel.”

Regie

Ondanks dat alle referenten zeer positief zijn worden er ook een aantal verbeterpunten genoemd. Eén referent vindt dat trainers soms meer regie mogen nemen bij de uitvoering van het programma. Wanneer deelnemers bijvoorbeeld aangeven liever geen rollenspel te doen, wordt daar soms te gemakkelijk in meegegaan. Volgens deze referent gaat dat ten koste van het leerrendement: “Juist oefeningen waar deelnemers tegenop zien, kunnen heel leerzaam zijn. Door deelnemers te veel keuzevrijheid te geven, kiezen ze soms voor de veilige weg, terwijl het juist waardevol kan zijn om uit je comfortzone te stappen.” Een andere referent vindt dat trainers de geplande trainingstijd beter moeten bewaken: “Trainingsdagen eindigen soms aanzienlijk eerder dan aangekondigd, terwijl deelnemers hiervoor wel een volledige dag hebben vrijgemaakt.”

Trainingsmateriaal





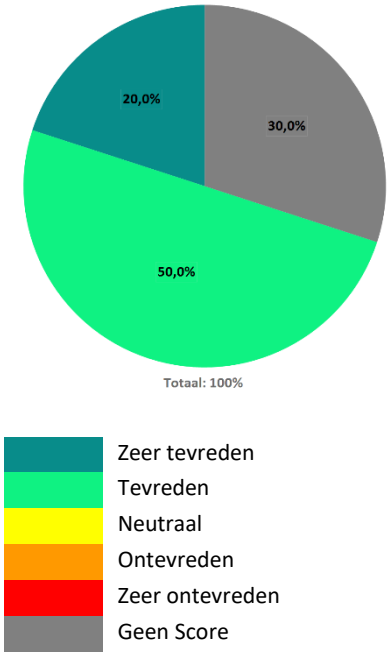
Voorbereiding en materiaal

Het opleidingsmateriaal verschilt per opleiding en bestaat onder meer uit digitaal leesmateriaal, e-learning, hand-outs en voorbereidende opdrachten. Via E-connect kunnen deelnemers vooraf materiaal bekijken en zich voorbereiden op de bijeenkomst. Referenten waarderen vooral dat zij hierdoor niet blanco aan de training beginnen en tijdens de les sneller de inhoud in kunnen. Een respondent vertelt: “Het fijne is dat alles vooraf voor je klaarstaat. Daardoor kun je je alvast inlezen en tijdens de training veel sneller de verdieping zoeken.”

Actualiteit en duidelijkheid

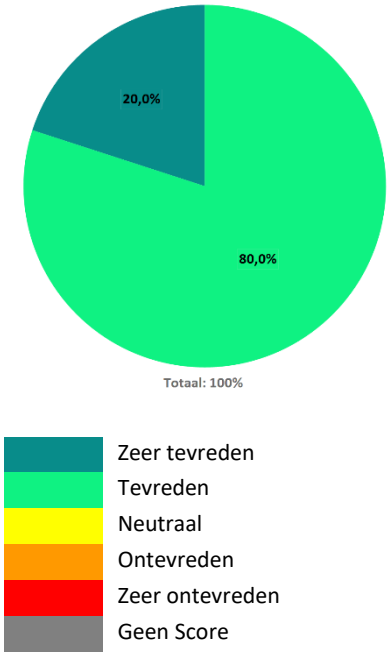
Twee referenten beoordelen het opleidingsmateriaal neutraal en noemen daarvoor verschillende redenen. Eén respondent vindt dat een deel van het materiaal inmiddels aan vernieuwing toe is: “De basis is goed, maar je merkt dat sommige onderdelen al wat langer meegaan. Een actualisatieslag zou het materiaal echt sterker maken.” Een andere referent vindt een huiswerkopdracht onvoldoende duidelijk doordat sommige vragen op meerdere manieren kunnen worden geïnterpreteerd: “Bij sommige vragen twijfelde je vooral over wat er nou precies bedoeld werd. Dan ben je meer bezig met de formulering dan met de inhoud.” Voor enkele andere referenten is dit onderdeel niet van toepassing of ontbreekt voldoende zicht op het gebruikte materiaal.

Accommodatie



De referenten die zicht hebben op de accommodatie zijn tevreden tot zeer tevreden. De locaties beschikken over de benodigde voorzieningen en ook de catering wordt positief genoemd. Een respondent vertelt: “Alles wat je nodig hebt voor zo’n trainingsdag is gewoon goed verzorgd. De faciliteiten werken en ook aan de lunch en tussendoortjes is gedacht.” De bereikbaarheid wordt eveneens positief beoordeeld. Op de locatie in Roermond kan parkeren lastig zijn wanneer deelnemers later arriveren, maar hiervoor zijn alternatieve parkeerplaatsen geregeld. Dat wordt juist als goede service ervaren: “Als het terrein vol is, hebben ze een alternatief achter de hand en zijn zelfs de inrijkaarten geregeld. Dan merk je dat er echt over dit soort praktische dingen is nagedacht.” Eén referent noemt daarnaast dat de trainingsruimte in de zomer erg warm kan worden. Voor enkele referenten is dit onderdeel niet van toepassing omdat de training op de eigen locatie plaatsvindt of omdat zij zelf geen zicht hebben op de accommodatie.

Natraject



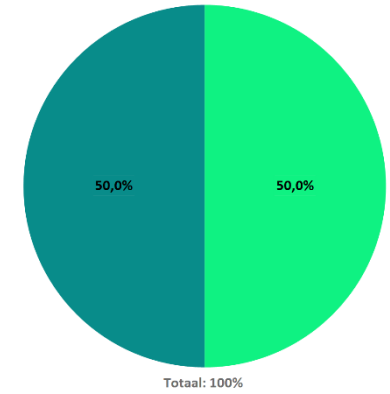
Afronding en certificering

De manier waarop de trainingen worden afgerond verschilt. Afhankelijk van de opleiding ontvangen deelnemers een certificaat op basis van aanwezigheid, opdrachten, een toets of een combinatie daarvan. Bij andere trainingen volstaat aanwezigheid of het afronden van een opdracht.

Praktische opbrengst en evaluatie

Referenten benadrukken vooral dat de inhoud bruikbaar is in het dagelijkse werk. Het praktische karakter helpt om de behandelde onderwerpen daadwerkelijk toe te passen. Een respondent zegt hierover: “Wat heel fijn is, is dat het geheel praktijkgericht is. Daardoor heb je er echt iets aan.” Bij verschillende trainingen wordt na afloop geëvalueerd. De wijze waarop opdrachtgevers daarbij worden betrokken verschilt. Eén opdrachtgever heeft geen afzonderlijk formeel evaluatiemoment, maar ervaart dat niet als een gemis vanwege het directe contact: “We hoeven niet te wachten op een officieel evaluatiemoment. Als er iets speelt, bespreken we dat gewoon meteen en dat werkt voor ons eigenlijk veel prettiger.”

Organisatie en Administratie



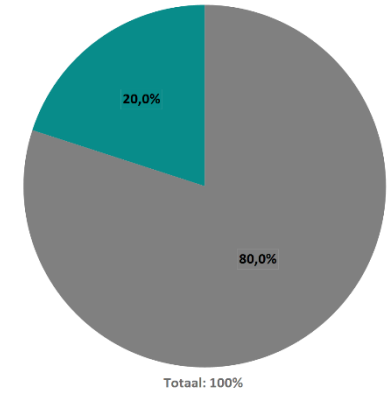
Tijdig en goed geregeld

De organisatie en administratieve afhandeling worden breed positief beoordeeld. Referenten ervaren dat praktische zaken tijdig en duidelijk worden geregeld. Deelnemers ontvangen herinneringen, het portaal werkt naar behoren en ook de facturatie verloopt goed. Vooral het gemak waarmee zaken worden afgehandeld valt positief op: “Wat ik prettig vind, is dat je er eigenlijk niet achteraan hoeft. De informatie komt op tijd, je krijgt een herinnering en alles rondom de deelname is gewoon netjes geregeld.”

Flexibiliteit en bereikbaarheid

Ook wanneer iets niet volgens planning verloopt, wordt flexibel meegedacht. Zo kunnen deelnemers die een bijeenkomst missen zonder veel problemen op een ander moment aansluiten. Een referent waardeert vooral die oplossingsgerichte houding: “Ze blijven niet hangen in regels. Als iemand een keer niet kan, kijken ze meteen hoe diegene alsnog kan aansluiten. Dat maakt samenwerken met hen heel gemakkelijk.” Ook bij vragen of onverwachte problemen is de organisatie goed bereikbaar en kan snel worden geschakeld.

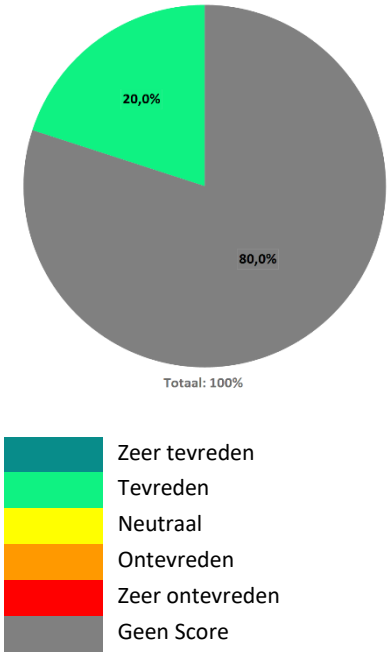
Relatiebeheer





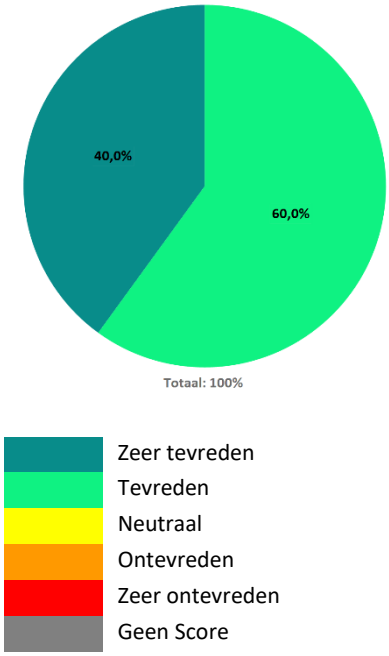
Voor veel deelnemers is relatiebeheer niet van toepassing, omdat Bureau Jeugdzorg hun eigen werkgever is en zij zelf geen externe klantrelatie onderhouden. De referenten die vanuit hun functie wel rechtstreeks contact hebben, zijn zeer positief. Zij spreken over een persoonlijke en laagdrempelige samenwerking die vaak al langere tijd bestaat. Een geïnterviewde vertelt: “We kennen elkaar al jaren. Daardoor hoef je niet iedere keer opnieuw uit te leggen wat er speelt; je kunt gewoon even bellen en meteen tot de kern komen.” Ook het vaste aanspreekpunt en het informele karakter van het contact worden gewaardeerd.

Prijs-kwaliteitverhouding



De meeste referenten kunnen de prijs-kwaliteitverhouding niet beoordelen, omdat zij geen zicht hebben op de kosten. De opdrachtgevers die dit wel kunnen, zijn positief over de kwaliteit van de dienstverlening in verhouding tot de prijs. Een referent vertelt: “Wij zijn tevreden over de prijs. Wat voor ons echt waarde toevoegt, is dat ze veel meer doen dan alleen de training verzorgen. Wij hoeven eigenlijk alleen onze medewerkers aan te melden. Zij nemen vervolgens al het regelwerk uit handen, zodat wij daar zelf nauwelijks tijd aan kwijt zijn.” Een andere opdrachtgever vindt de prijs eveneens marktconform, maar plaatst een kanttekening bij de stijgende kosten: “De prijs past nog steeds bij de markt en je krijgt zeker waar voor je geld, maar het is de afgelopen tijd wel ontzettend duur geworden. Voor ons begint dat echt tegen de grens aan te lopen.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



De algehele tevredenheid is hoog. Referenten beschouwen Bureau Jeugdzorg als een betrouwbare partij waarmee prettig wordt samengewerkt. De opleidingen sluiten goed aan op de beroepspraktijk, de trainers zijn deskundig en de organisatie van de trajecten verloopt soepel. Ook de korte lijnen en het persoonlijke karakter van de samenwerking worden gewaardeerd. Eén referent benoemt daarnaast een aspect van de training dat voor hem bijzonder waardevol is: “Juist doordat je met verschillende disciplines aan tafel zit, hoor je hoe anderen naar dezelfde situatie kijken. Dat geeft je soms een heel ander perspectief en dat vind ik echt een mooie toevoeging aan de training.” Ook over de toekomstige samenwerking zijn referenten positief. Eén van hen vertelt: “We werken al langere tijd heel prettig samen en ik zie eigenlijk geen reden om daar iets aan te veranderen. We weten wat we aan elkaar hebben en dat vertrouwen is voor ons veel waard.” Een andere respondent sluit af met een aanbeveling: “Ik zou Bureau Jeugdzorg zonder twijfel aanbevelen. De trainingen zijn inhoudelijk sterk, maar wat voor mij minstens zo belangrijk is, zijn de mensen erachter. Ze zijn betrokken, denken met je mee en doen wat ze beloven. Dat maakt dat je met een goed gevoel bij ze terugkomt.”

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