

Klanttevredenheidsonderzoek

De Lerende Ambtenaar B.V.

08-04-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van De Lerende Ambtenaar B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk 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.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. 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 deze het 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 het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers 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 punt 2), 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 Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. 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 advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	40%	50%
Opleidingsprogramma		10%		40%	50%
Uitvoering			10%	10%	80%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal		10%	10%	50%	30%
Accommodatie②				30%	40%
Natraject		10%		60%	30%
Organisatie en Administratie③		10%		30%	50%
Relatiebeheer④				20%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				10%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		10%		20%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben geen zicht op de accommodatie
- ③ Een referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie
- ④ Vier referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ⑤ Zeven referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject bij maatwerktrainingen, zoals dit door De Lerende Ambtenaar wordt vormgegeven, zijn negen van de tien referenten tevreden en zeer tevreden. Enkele deelnemers vertellen: "Ik heb een studieovereenkomst waarbij ik een aantal opleidingen en trainingen kan volgen", "Als trainee bij Certus kan ik een aantal opleidingen bij De Lerende Ambtenaar volgen. De training was een pilot en ik mocht deelnemen aan deze testcase" en "Ik werk als interim adviseur en kan in totaal aan vijf leerlijnen deelnemen. Alle informatie over de opleidingen was helder." Een opdrachtgever spreekt over een SROI (Social Return On Investment). "Dit is bedoeld om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te begeleiden, in de breedste zin van het woord. In ons geval heeft dat geleid tot trainingen. Nadat we kennis hadden gemaakt met de accountmanager heeft deze ons meteen verder geholpen." Een referent is neutraal in zijn beoordeling: "De planning en organisatie loopt niet altijd soepel. Juist de training die op de onderzoekslijst staat, heb ik niet afgemaakt terwijl ik drie andere trainingen wel volledig heb afgerond."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma stemt negen van de tien referenten (zeer) tevreden. Opdrachtgevers melden dat het voorstel aansluit op hetgeen zij hebben gevraagd. Zoals twee van hen verwoorden: "Het aanbod sloot precies aan. Na gesprekken met onder andere onze interne ontwikkeldeskundige, is er een inhoudelijk programma en offerte samengesteld" en "Als partner van de gemeente schrijven we gezamenlijk een voorstel. Dit past mooi in ons palet aan diensten om organisaties te kunnen versterken." Deelnemers zijn van mening dat programma's duidelijk zijn. "Ook de inschrijving verloopt makkelijk. Alles wat je eventueel aan voorbereiding moet doen, staat ook helder vermeld" en "Via de contactpersoon bij Certus heb ik gekeken wat het meest passend was. Ik heb ook op de website gekeken omdat ik behoefte aan basiskennis had. Voor mij was alles duidelijk." Een van de respondenten geeft een ontevreden score en licht dit als volgt toe: "De logistieke organisatie is niet altijd handig. Er is geen vast schema en lessen worden abrupt ingepland. De inhoud is redelijk goed omschreven maar de planning heeft aandacht."

Uitvoering

De uitvoering leidt bij negen referenten tot positieve reacties; tachtig procent geeft de hoogste score. Men ervaart dat er een goede balans in de programma's zit tussen theorie en praktijk waarbij er nadrukkelijk wordt ingezoomd op de dagelijkse praktijk van het reilen en zeilen binnen een gemeente. Ook interactie wordt gestimuleerd en deelnemers kunnen veel vragen stellen en/of eigen casussen inbrengen. Enkelen verwoorden hun mate van tevredenheid als volgt: "Nadat de docent uitleg had gegeven, gingen we met elkaar in gesprek", "We gingen aan de slag met de kennisinstrumenten in een kleine groep waarna het plenair werd gedeeld", "De docent keek goed naar de behoefte in de groep", "Stapsgewijs doken we dieper in de materie. Op de eerste dag kregen we de basisinformatie en oefen casussen en op de tweede dag kregen we echt verdiepende vraagstukken" en "We moesten een casus voorbereiden waarbij we een rollenspel deden. Ieder van ons kreeg een rol toebedeeld waarbij je je van tevoren had moeten inlezen." Ook meldt men nog: "De deelnemers kregen echt kennis van - en inzicht in de processen" en "De kick-off meeting heeft deelnemers echt enthousiast gemaakt voor het vervolg van het traject. Het was meer een inspiratiesessie waarbij er aansprekende voorbeelden uit de praktijk aan bod kwamen." Een respondent is neutraal en verklaart: "Zelf heb ik al de nodige bagage, onder andere door mijn studie. Daardoor hoorde ik niet heel veel nieuws. Ook miste ik de literatuur. Had mij vooraf suggesties voor inspirerende artikelen gegeven. Dat vond ik echt een gemis."

Opleiders

De opleiders krijgen van alle referenten veel lof. Zij worden omschreven als mensen met kennis én ervaring. Ook wordt vermeld dat zij beschikken over goede didactische kwaliteiten zoals het kunnen inspelen op de wensen in de groep. Enkele uitspraken: "De trainer had veel ervaring in gemeenteland. En stimuleerde ons om zelf aan de slag te gaan", "De docent had op diverse posities gewerkt waardoor wij goed inzicht kregen in hoe het in de praktijk eraan toe gaat", "De trainer was duidelijk en bood structuur. Tevens was er veel ruimte voor vragen" en "Wij hadden een pensionado als docent die echt wist waar hij het over had. Hij kon het prima overdragen en wist een goede duiding te geven tussen vroeger met een link naar het nu." Ook meldt men: "De trainer was charismatisch, passievol en inspirerend", "Hij kon de groep goed meekrijgen", "Ik heb teruggekregen dat het een enthousiaste en betrokken docent was" en "De trainer wist de rode draad vast te houden maar kon ook prima schakelen op de groep door te vragen waar deelnemers op dat moment behoefte aan hadden."

Trainingsmateriaal

Ten aanzien van het trainingsmateriaal is een referent neutraal: "Wij hebben het vooral intern ontwikkeld. Dat hadden we eerder in het hele proces kunnen bespreken." Degene die ontevreden is, meldt: "Wij waren er maar een beetje per lesdag mee bezig. Ik miste ook de wetenschappelijke onderbouwing." De overige acht tonen zich wel tevreden. PowerPointpresentaties worden altijd nagestuurd en enkelen melden dat zij ook materiaal digitaal konden vinden: "We kregen nieuwsartikelen en uitgewerkte casussen", "Praktijkverhalen en opdrachten konden we via het online leerplatform vinden" en "Vooraf konden we zaken aanleveren en vragen of onderwerpen indienen." Ook melden enkelen dat zij een boek met achtergrondinformatie hebben ontvangen. Het online platform wordt als actueel en toegankelijk bestempeld. Het geheel is als naslagwerk te gebruiken hoewel velen aangeven dit niet te doen.

Accommodatie

Degenen die zicht hebben op de accommodatie, uiten zich positief. Uit de interviews blijkt dat men gebruik maakt van de locaties van de Certus Groep, verspreid over een aantal plaatsen in het land. Men ervaart de lesruimtes als prettig, de technische faciliteiten als in orde en de bereikbaarheid goed. “Het is een zeer prettige ruimte”, “Alles is goed verzorgd en ik vind het een bijzondere plek” en “Ook wanneer we uit elkaar moesten in kleinere groepen, was daar alle ruimte voor. Het geheel was schoon en verzorgd. Tevens waren er oplaadpunten voor laptops aanwezig.” Drie referenten hebben geen zicht op de gebruikte locaties of heeft de training intern plaatsgevonden. Daarom onthouden zij zich van een oordeel.

Natraject

Van de tien referenten zijn er negen tevreden over het natraject. Uit de gesprekken komt naar voren dat de trainer ook na afloop nog goed bereikbaar is wanneer men nog vragen zou hebben. Aan het eind krijgen deelnemers de mogelijkheid om een evaluatieformulier in te vullen. Ook ontvangen zij een oorkonde of bewijs van deelname wanneer zij de training(en) hebben afgerond. Opdrachtgevers verklaren dat zij in de evaluatiefase kijken naar het hele aanbod. “Sluit het nog aan op de behoefte”, zo verwoordt een van hen dit. Gevraagd naar de opbrengst van de gevolgde trajecten, wordt onder andere het volgende geantwoord: “Ik heb veel praktische tips ontvangen”, “Het geheel is tastbaarder geworden”, “Ik heb leren denken in bredere kaders”, “Handvatten helpen mij om op alle niveaus te kunnen schakelen” en “Ik heb inzicht gekregen in de politieke en bestuurlijke wereld. Hoe kun je invloed uitoefenen en redenen waarom het soms botst. Daar heb ik dagelijks mee te maken.” Een respondent is ontevreden omdat hij van mening is dat het te weinig heeft opgeleverd: “Sommige trainingen vond ik interessant maar andere niet boeiend. Ik heb er echt minder uitgehaald dan ik vooraf dacht.”

Organisatie en Administratie

Diegene die al eerder in het rapport enkele kritische uitlatingen heeft gedaan over de logistieke organisatie, geeft op dit onderdeel een ontevreden oordeel: “Hoewel ze openstaan voor feedback, blijft het voor mij een groot aandachtspunt om de trainingen beter in te plannen. Er zit vaak een hele korte tijdspanne tussen de planning en de communicatie daarover waardoor ik daarbij problemen ervaar. Daar liggen echt nog verbeterpunten.” Een tweede referent heeft hier geen zicht op en onthoudt zich van een mening. De overige acht vinden dat alles aan de achterkant goed in orde is. Zij melden dat De Lerende Ambtenaar zowel per telefoon als per mail als per WhatsApp goed bereikbaar is. Ook zijn zij van mening dat afspraken worden nagekomen en dat er verder geen aandachtspunten zijn. Enkele uitspraken ter toelichting: “Omdat de samenwerking tussen Certus en De Lerende Ambtenaar hecht is, zijn er korte lijnen en hebben we een direct aanspreekpunt” en “Alles wordt tijdig toegestuurd.” De opdrachtgevers hebben een vast aanspreekpunt met wie zij goed kunnen schakelen. Wel meldt één van hen daarbij: “De feedbackstroom kan beter en slimmer worden ingericht.”

Relatiebeheer

Voor vier referenten geldt dat zij van mening zijn dat er geen sprake van enig relatiebeheer is. Daarom geven zij geen mening op dit onderdeel. Anderen vertellen onder meer dat er geregeld contact is. Zoals een van hen zegt: “Ik spreek hen regelmatig omdat ik meerdere trainingen volg. Op het leerplatform zitten we met alle deelnemers en de docent. Het is heel makkelijk om daar nog vragen te stellen.” Een tweede: “Ik heb aangegeven dat ik geen behoefte aan extra informatie heb en daar houden ze zich prima aan.” “Ik vind dat ze het goed hebben geregeld. Ze nodigen ons uit om mee te bouwen aan kennisdeling zodat we kunnen leren van elkaar. En kun je er een keer niet bij zijn, dan is er de mogelijkheid om individueel uitleg te krijgen”, meldt een derde. De opdrachtgevers spreken over een vast aanspreekpunt: “Ze komen zelf actief op de lijn en zijn dan echt nieuwsgierig naar onze ervaring. Als we de impact kunnen teruggeven, gaan ze echt aan. Het levert echt veel energie op” en “We kennen elkaar al een tijdje en de samenwerking is prettig. Ik vind hen zakelijk sterk en erg betrokken.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding kunnen zeven deelnemers geen oordeel geven omdat zij een overeenkomst met Certus hebben en de scholing daarbinnen valt. Wel meldt men dat de waarde die ze ervoor terugkrijgen, hoog is. Degenen die hier wel zicht op hebben, melden kort en krachtig: “De kwaliteit is heel goed. Voor mij boven verwachting”, “Voor deze training vond ik de verhouding erg goed” en “Ik beoordeel alle trainingen die ik tot nog toe heb gevolgd, als waardevol.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de gevolgde trainingen en de samenwerking met De Lerende Ambtenaar. Zo verwoorden de opdrachtgevers positieve punten: "Ze zijn creatief en betrokken. Ook tonen ze initiatief en nemen de regie", "Ik ervaar hen als erg flexibel. Ze weten de rode draad vast te houden maar tevens in te spelen op de behoefte in de groep" en "Zij kunnen op korte termijn schakelen en zaken voor elkaar krijgen." Deelnemers melden onder andere: "Ze stralen echt enthousiasme voor het vakgebied uit en beschikken over veelzijdigheid aan kennis en ervaring. Men stimuleert echt het met en van elkaar leren", "De trainer draagt bij aan de kwaliteit in de uitvoering", "Het geleerde is goed toepasbaar in de praktijk", "De praktische tips zijn echt helpend" en "Ik heb meerdere trainers gehad die allen professioneel zijn met passie voor het vak." Een enkeling heeft nog een tip die nog niet eerder is gemeld: "Zorg voor een naslagwerk bijvoorbeeld in de vorm van een samenvatting", "Zorg voor een heldere en tijdige manier van communiceren. Let op de finishing touch", "Soms kan het lang duren voor je een reactie krijgt", "Blijf je als organisatie doorontwikkelen zodat het aanbod blijft aansluiten bij de vraag" en "Vraag in een voorgesprek meer door. Als opdrachtgever denk ik dat dit nog beter ingevuld kan worden."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met De Lerende Ambtenaar B.V. op 08-04-2026.

Algemeen

De Lerende Ambtenaar B.V. is sinds de oprichting in 2015 een opleidings- en adviesorganisatie die zich richt op het versterken van professionals binnen het publieke domein. De organisatie ondersteunt overheden en publieke instellingen bij het ontwikkelen van toekomstbestendige medewerkers en organisaties, in een context die continu verandert onder invloed van maatschappelijke opgaven, politieke besluitvorming en arbeidsmarktontwikkelingen.

De Lerende Ambtenaar positioneert zich als kennispartner voor gemeenten en andere overheidsorganisaties en vertaalt strategische vraagstukken naar concrete, mensgerichte oplossingen. Daarbij ligt de focus op thema's zoals duurzame inzetbaarheid, arbeidsmobiliteit, strategische personeelsplanning en organisatieontwikkeling. De organisatie begeleidt onder meer wervingstrajecten, ondersteunt bij mobiliteitsvraagstukken en helpt organisaties om wendbaarder en flexibeler te opereren.

De Lerende Ambtenaar ontwikkelt en verzorgt praktijkgerichte leertrajecten die nauw aansluiten bij de dagelijkse praktijk van de ambtenaar. Het aanbod bestaat uit leergangen, maatwerkopleidingen, trainingen en een digitale leeromgeving, waarmee professionals zich continu kunnen ontwikkelen naast hun reguliere werkzaamheden.

De opleidingen zijn gericht op actuele thema's binnen het publieke domein, zoals veranderkracht, bestuurlijke sensitiviteit, samenwerking en persoonlijk leiderschap. Kenmerkend is de sterke koppeling tussen theorie en praktijk: deelnemers werken met eigen casuïstiek en passen het geleerde direct toe in hun werkomgeving. Trainers zijn ervaren professionals uit het werkveld en beschikken over zowel inhoudelijke expertise als didactische vaardigheden.

Kwaliteit

De Lerende Ambtenaar hanteert een duidelijke visie op leren en ontwikkelen, waarbij de praktijk centraal staat en leren direct gekoppeld wordt aan concrete vraagstukken uit de werkomgeving. Het uitgangspunt is dat ontwikkeling pas waardevol is wanneer deze leidt tot zichtbaar ander gedrag en betere prestaties in de praktijk.

In het voortraject wordt samen met de opdrachtgever zorgvuldig de ontwikkelbehoefte in kaart gebracht. Hierbij wordt gekeken naar organisatiedoelen, teamdynamiek en individuele leerbehoeften. Op basis hiervan worden leertrajecten op maat ontworpen, zodat deze optimaal aansluiten bij de context van de organisatie.

De ontwikkeling van opleidingen en leermiddelen vindt plaats in nauwe verbinding met de praktijk. Programma's worden continu doorontwikkeld op basis van feedback van deelnemers, opdrachtgevers en trainers, evenals op basis van actuele ontwikkelingen binnen het publieke domein. De inzet van een digitale leeromgeving ondersteunt blended learning en maakt het mogelijk om leren flexibel en doorlopend vorm te geven.

De uitvoering van de opleidingen is in handen van ervaren trainers en coaches die zelf actief zijn of recent actief zijn geweest binnen het publieke domein. Hierdoor beschikken zij over actuele kennis van het werkveld en kunnen zij theorie en praktijk effectief verbinden. Trainers worden zorgvuldig geselecteerd en blijven zich ontwikkelen via intervisie en kennisdeling.

Ook in het natraject wordt veel aandacht besteed aan borging en toepassing van het geleerde. De Lerende Ambtenaar stimuleert transfer naar de praktijk door middel van reflectie, praktijkopdrachten en terugkomenten. Evaluaties worden structureel uitgevoerd en gebruikt om de kwaliteit van het aanbod verder te verbeteren.

De combinatie van maatwerk, praktijkgerichtheid en continue doorontwikkeling zorgt ervoor dat de opleidingen duurzaam bijdragen aan de professionalisering van ambtenaren en de organisaties waarin zij werkzaam zijn.

Continuïteit

De Lerende Ambtenaar B.V. beschikt over een solide basis voor continuïteit, waarbij kwaliteit, innovatie en marktgerichtheid centraal staan. De organisatie borgt de actualiteit en relevantie van haar opleidingsaanbod door structureel in te spelen op ontwikkelingen binnen het publieke domein. De Adviescommissie vervult hierin een belangrijke rol door trends, beleidsontwikkelingen en veranderende competentie-eisen tijdig te signaleren en te vertalen naar het opleidingsportfolio. De organisatie reageert snel op veranderingen in de markt en weet haar dienstverlening hier effectief op aan te passen. Deze flexibiliteit wordt door opdrachtgevers nadrukkelijk herkend en gewaardeerd. Daarnaast investeert de organisatie continu in de doorontwikkeling van haar leerconcepten, waaronder blended learning en digitale leeromgevingen, waarmee zij inspeelt op de behoefte aan flexibel en duurzaam leren. De recente uitbreiding van de activiteiten naar onder meer Utrecht en Tilburg onderstreept de groeiambitie en versterkt de landelijke dekking. De Lerende Ambtenaar richt zich nadrukkelijk op het opbouwen van langdurige samenwerkingsrelaties met opdrachtgevers, waarbij zij optreedt als strategisch partner in ontwikkelingstrajecten. Op basis van de consistente focus op kwaliteit, de positieve uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en de tijdens het onderzoek verkregen informatie, acht Cedeo de continuïteit van de organisatie voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De Lerende Ambtenaar kenmerkt zich door een sterke en consistente bedrijfsgerichtheid, waarbij de praktijk van het publieke domein centraal staat. Trainers en adviseurs zijn nauw verbonden met het werkveld en beschikken over actuele kennis van bestuurlijke, organisatorische en maatschappelijke ontwikkelingen. Hierdoor zijn zij in staat om snel in te spelen op nieuwe vraagstukken en deze te vertalen naar passende leerinterventies.

De organisatie werkt intensief samen met opdrachtgevers om leertrajecten optimaal af te stemmen op organisatiedoelen en praktijkvraagstukken. Bij maatwerktrajecten is sprake van een nauwe samenwerking tussen trainer(s), accountverantwoordelijke(n) en opdrachtgever, waardoor leerdoelen, context en gewenste resultaten integraal worden meegenomen in het ontwerp en de uitvoering van het programma.

Opdrachtgevers waarderen met name de betrokkenheid, flexibiliteit en het vermogen van De Lerende Ambtenaar om theorie en praktijk effectief te verbinden. De trajecten sluiten aantoonbaar goed aan op de werksituatie van deelnemers en dragen bij aan directe toepasbaarheid en zichtbare resultaten in de praktijk.

Door haar proactieve houding, continue afstemming met de markt en focus op duurzame ontwikkeling positioneert De Lerende Ambtenaar zich als een deskundige en betrouwbare partner voor publieke organisaties. De combinatie van inhoudelijke expertise, maatwerk en sterke klantgerichtheid maakt dat de dienstverlening als zeer waardevol wordt ervaren.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

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.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo