

# Klanttevredenheidsonderzoek

Qpido

06-05-2026



# INHOUDSOPGAVE

## Inhoud

<b>Profiel van Qpido</b>	<b>3</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<i>Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen</i>	4
<i>Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen</i>	5
<b>Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen</b>	<b>6</b>
<i>Scores</i>	6
<b>Toelichting op scores</b>	<b>7</b>
<i>Voortraject</i>	7
<i>Opleidingsprogramma</i>	8
<i>Uitvoering</i>	9
<i>Opleiders</i>	10
<i>Trainingsmateriaal</i>	11
<i>Natraject</i>	12
<i>Organisatie en Administratie</i>	13
<i>Relatiebeheer</i>	14
<i>Prijs-kwaliteitverhouding</i>	15
<i>Tevredenheid opleiding/ samenwerking totaal</i>	16
<b>Trends in maatwerk bedrijfsopleidingen</b>	<b>18</b>
<i>Achtergrond</i>	19
<i>Criteria</i>	19
<i>Methode</i>	20
<i>Procedure</i>	21
<b>Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen</b>	<b>22</b>

## Profiel van Qpido



Qpido verzorgt incompanytrainingen en voorlichtingen over seksueel veilig opgroeien. Het aanbod omvat trainingen over seksuele ontwikkeling, LHBTIQ+, sexting en grooming, seksueel grensoverschrijdend gedrag, het Vlaggensysteem.

Doelgroep is professionals die met jongeren werken, zoals in de jeugdzorg, jeugdpsychiatrie, jeugdbescherming, jeugdreclassering en pleegzorg. Voor jongeren- en straathoekwerkers is een specifiek traject beschikbaar. De aanpak is interactief en combineert kennisdeling met oefeningen en casuïstiek. Afhankelijk van het thema worden e-learning en reflectietools gebruikt naast bijeenkomsten op locatie. Deelnemers leren seksualiteit in de breedste zin van het woord bespreekbaar te maken, gedrag te duiden en passend te handelen. Kwaliteit wordt onder meer geborgd via inzet van ervaren of gecertificeerde voorlichters en SKJ-accreditatie. Qpido is incompany landelijk inzetbaar.

## Samenvatting

De resultaten van dit onderzoek laten een consistent positief beeld zien. Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de maatwerktrainingen van Qpido. Ook op de afzonderlijke onderdelen is de waardering unaniem positief, met name voor het voortraject, het opleidingsprogramma en de opleiders.

De waardering wordt in belangrijke mate bepaald door de ervaren kwaliteit van de uitvoering en de inhoud. De interactieve en afwisselende werkvormen, de deskundigheid en bevologenheid van de opleiders en de zorgvuldige afstemming in het voortraject worden frequent genoemd.

Respondenten geven aan dat het programma goed aansluit op de praktijk en dat het geleerde direct toepasbaar is. Ook de organisatie en communicatie van Qpido worden als toegankelijk en flexibel ervaren.

Er worden enkele ontwikkelpunten genoemd, zoals dat de inhoud nog beter zou kunnen aansluiten op de actualiteit van online-ontwikkelingen, dat oefenvormen niet altijd goed aansluiten bij deelnemers zonder relevante praktijkervaring en dat een deel van de referenten de behoefte heeft aan actiever vervolcontact na afloop van het traject.

Ondanks deze punten overheerst een positief beeld en is de aanbevelingsbereidheid hoog.

## Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen

### **Afgestemd voortraject en maatwerk:**

Goede en flexibele afstemming op specifieke wensen van opdrachtgevers, doelen, doelgroep en context.

“

*“Vooraf werd expliciet gevraagd naar maatwerkwenen en er is heel goed geluisterd naar onze wensen.”*

### **Waardering voor de voorbereidende opdrachten:**

Vooraf gedeelde video's, opdrachten en korte toelichtingen helpen bij het duidelijk maken van verwachtingen, het meenemen van eigen casuïstiek en het neemt drempels weg bij gevoelige thema's.

“

*“Het voorbereidende lesmateriaal vond ik erg prettig; ik had het anders toch wel spannend gevonden.”*

### **Bevlogen en deskundige trainers:**

Trainers worden ervaren als kennisrijk en toegankelijk, met passende toon en taal.

“

*“Het waren stuk voor stuk allemaal bevlogen mensen, ze hadden op elke vraag een antwoord en ze waren open en duidelijk.”*

### **Interactieve en afwisselende werkvormen:**

De aanpak biedt ruimte voor vragen en deelnemers worden actief betrokken.

“

*“Heel leerzaam, met veel interactie, verschillende werkvormen en er werd actief tijd ingeruimd om vragen te kunnen stellen.”*

### **Hoge waardering van de kwaliteit:**

Deelnemers geven een positieve tot zeer positieve beoordeling van hun ervaring in totaliteit.

“

*“Het is een van de beste bijscholingen die ik heb gevolgd.”*

## Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen

### **Aandacht voor oefenvormen voor deelnemers**

#### **zonder praktijkervaring op het thema:**

Voor deelnemers die het thema nog niet in hun werk tegenkomen, sluiten casusopdrachten niet altijd aan.

“

*“Het was lastig om deel te nemen aan bepaalde opdrachten, omdat ik zelf nog geen ervaring had met dit onderwerp in de praktijk.”*

### **Actualiteit van online thema's kan beter:**

Bepaalde inhoud kan beter aansluiten op recente veranderingen.

“

*“De inhoud had wel iets actueler gemogen, als het gaat om online-ontwikkelingen.”*

### **Behoeftte aan vervolcontact:**

Hoewel de opening die Qpido biedt voldoende is voor de meeste respondenten, spreekt een deel van de referenten voorkeur uit voor explicieter vervolcontact.

“

*“Een klein mailtje met de vraag hoe het gaat en of ze nog kunnen helpen zou ik best waarderen.”*

# Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Hiervan zijn 5 opdrachtgevers die Cedeo Maatwerk opleidingen hebben ingekocht van Qpido en 9 deelnemers. In de onderstaande scoretabel staan de percentages bij de verschillende rubrieken op een schaal van 1-5 van 'Zeet ontevreden' tot 'Zeet tevreden' of bij 'Geen score'.

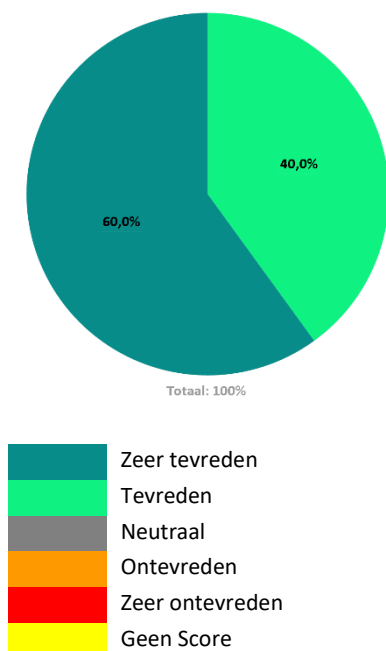
## Scores

	Zeet ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeet tevreden	Geen score
Score	1	2	3	4	5	
Voortraject				40%	60%	
Opleidingsprogramma				40%	60%	
Uitvoering				60%	40%	
Opleiders				40%	60%	
Trainingsmateriaal				30%	50%	20%
Accommodatie <sup>①</sup>						100%
Natraject				20%	50%	30%
Organisatie en Administratie					50%	50%
Relatiebeheer					40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding				20%	10%	70%
Tevredenheid opleiding/ samenwerking totaal				30%	70%	

<sup>①</sup> Dit onderdeel blijft buiten beschouwing

# Toelichting op scores

## Voortraject



### Afstemming en maatwerk

Alle referenten die hebben meegewerkt aan het onderzoek naar de maatwerktrainingen van Qpido, zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De hoge waardering hangt samen met de ruimte voor maatwerk en de zorgvuldige afstemming vooraf. Een opdrachtgever geeft aan: “Vooraf werd expliciet gevraagd naar maatwerkwensen en daar is heel goed naar geluisterd.” Betrokkenen stellen het op prijs dat tijd wordt genomen om het programma gedetailleerd te bespreken en het gewenste niveau van diepgang te bepalen. Ook het scherpstellen van doelgroep en onderwerp wordt gewaardeerd: “Van tevoren is er gevraagd of er een specifiek onderwerp of doelgroep behandeld moest worden en daar is goed op ingespeeld.”

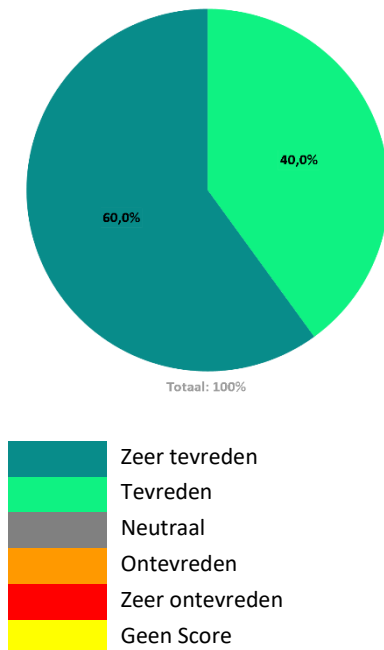
### Flexibiliteit in duur en opzet

De ruimte die Qpido geeft voor aanpassing in groepssamenstellingen en duur en inhoud van sessies wordt zeer gewaardeerd. Een opdrachtgever meldt: “Ik heb ook contact gehad met andere aanbieders, maar die deden moeilijk over de groepssamenstelling en de prijzen waren behoorlijk hoger.” Een andere opdrachtgever benoemt dat programmaduur en opzet zijn aangepast aan de groepsgrootte en budget. “Het standaard programma is op ons verzoek iets ingekort en anders vormgegeven.”

### Communicatie

Over het voortraject geven meerdere referenten aan tevreden te zijn over de manier waarop praktische informatie door Qpido is aangeleverd en hoe dit binnen de organisatie van de opdrachtgever is gecommuniceerd.

## Opleidingsprogramma



### Helderheid van afspraken

Over de offerte en de programma-invulling zijn alle referenten positief, waarvan zes zeer tevreden. Programmatische keuzes, zoals het combineren van onderdelen of het inzetten van meerdere trainers, worden expliciet in het offertevoorstel uitgewerkt en eventuele wijzigingen worden tussentijds teruggekoppeld. Een respondent geeft aan dat afspraken duidelijk worden vastgelegd: “De offerte was helder en helemaal afgestemd op wat we hadden afgesproken.”

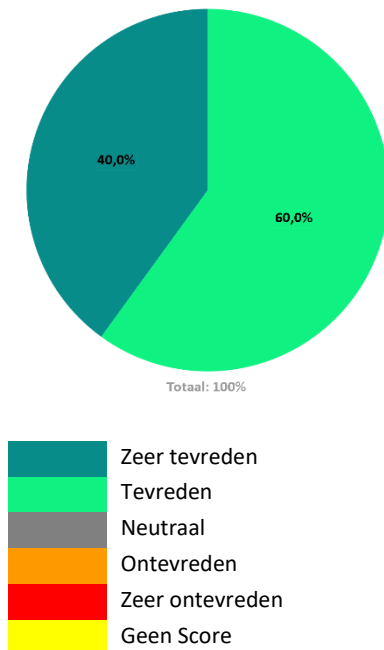
### Vorbereiding en drempelverlaging

Meerdere geïnterviewden melden als pluspunt dat vooraf voorbereidingsopdrachten worden gedeeld en dat eigen praktijkcasussen kunnen worden ingebracht. De vooraf gedeelde video’s, opdrachten en korte toelichtingen helpen bij het duidelijk maken van verwachtingen en het meenemen van eigen casuïstiek. Een geïnterviewde benoemt dat het voorbereidende materiaal ook drempels wegneemt bij gevoelige thema’s. “Het voorbereidende lesmateriaal vond ik erg prettig; ik had het anders toch wel spannend gevonden.”

### Bijsturing en planning

Twee respondenten melden planningsmisverstanden. “Ik weet niet meer precies hoe het is gelopen, maar er was onduidelijkheid over het aantal dagen, waardoor ik niet geheel heb kunnen deelnemen.” Een andere referent merkt hierbij op dat Qpido een vergelijkbare situatie adequaat heeft gecorrigeerd: “Er was een misverstand, maar dat heeft Qpido buitengewoon netjes opgelost.”

## Uitvoering



### Interactie en werkvormen

Over de uitvoering zijn alle referenten tevreden, waarvan vier zeer tevreden. De uitvoering krijgt veel waardering voor afwisseling, tempo en ruimte voor interactie. Een referent geeft aan: “Heel leerzaam, met veel ruimte voor interactie, verschillende werkvormen en er werd actief tijd ingeruimd om vragen te kunnen stellen.” De uitvoering wordt als dynamisch en actief ervaren, met ruimte voor eigen voorbeelden en context. Casuïstiek, rollenspellen en discussie helpen om inhoud te verkennen en te oefenen. De geïnterviewden zijn te spreken over de balans tussen luisteren en doen. Een deelnemer merkt op: “Fijn dat het niet alleen maar zenden en zitten was.”

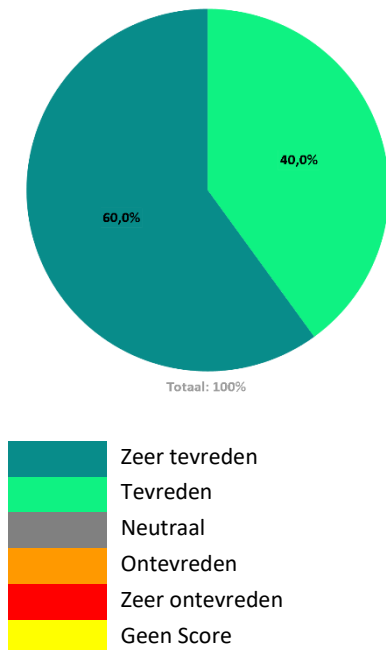
### Intensiteit en tijdsbesteding

Een respondent beschrijft het plenair delen en reflecteren binnen beperkte tijd als positief: “Er werd veel gedeeld, dat zet je aan tot nadenken.” Enkele respondenten geven aan dat de dagen wel intensief zijn. “Ik vond het heel interessant, maar het was wel heel veel en vermoeiend. Het waren stevige dagen.” Tegelijkertijd merken twee respondenten op: “De tijd vloog voorbij.”

### Aansluiting op casuïstiek en actualiteit

Een respondent geeft aan dat er voldoende gelegenheid is voor aansluiting bij de eigen praktijk. “We hebben alles kunnen bespreken, ook de toepasbaarheid van het geleerde in mijn eigen praktijk.” Waar een kritische noot klinkt, betreft dit vooral situaties waarin deelnemers weinig eigen praktijkcasussen hebben, waardoor opdrachten minder goed aansluiten. “Het was lastig om deel te nemen aan bepaalde opdrachten, omdat ik zelf nog geen ervaring had met dit onderwerp in de praktijk.” Daarnaast geeft een respondent als aandachtspunt aan: “De inhoud had wel iets actueler gemogen, als het gaat om online-ontwikkelingen.”

## Opleiders



### Kennis en kunde

Over de opleiders spreken respondenten unaniem positief. Zij beschrijven de deskundigheid, het enthousiasme en de manier waarop gevoelige thema's behandeld worden. Een referent geeft aan: "Het waren stuk voor stuk allemaal bevlogen mensen. Ze hadden op elke vraag een antwoord en ze waren open en duidelijk." Een ander merkt op: "Overduidelijk heel veel kennis, ook over zaken die wij als deelnemers inbrachten." Een geïnterviewde complimenteert de kunde van de trainers met de opmerking: "Hoe gaan we dit zelf zo goed doen als deze mensen?"

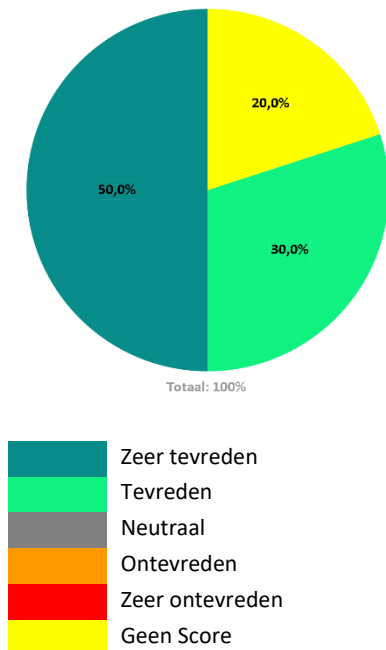
### Veiligheid en toon

De geïnterviewden stellen het op prijs dat trainers in toon en taal aansluiten bij de doelgroep en het vermogen om veilige leerruimte te faciliteren, met oog voor zowel diepgang als werkbare handvatten in de dagelijkse praktijk. Een respondent beschrijft: "Knap hoe de trainers de pittige, en soms toch ook saaie stof, met humor en gepaste emotie behandelden."

### Samenwerking en perspectieven trainers

Een tweetal kritische kanttekeningen zijn geplaatst over versturende situaties. Zo spreekt een referent over de ervaring waarin een van de trainers te gekleurd (te veel vanuit eigen ervaringen en de eigen achtergrond) kennis overdraagt, wat tot ongemak leidt. Daarnaast wordt een situatie beschreven waarin een duo niet goed op elkaar afgestemd lijkt. Een respondent geeft aan: "De trainers leken niet altijd goed op elkaar ingespeeld. Alsof ze voor de eerste keer samenwerkten. Als trainers elkaar tegenspreken of corrigeren kan dit bij deelnemers leiden tot twijfel over de deskundigheid." Ondanks deze aandachtspunten geven deze beide referenten aan tevreden te zijn over de uitvoering.

## Trainingsmateriaal



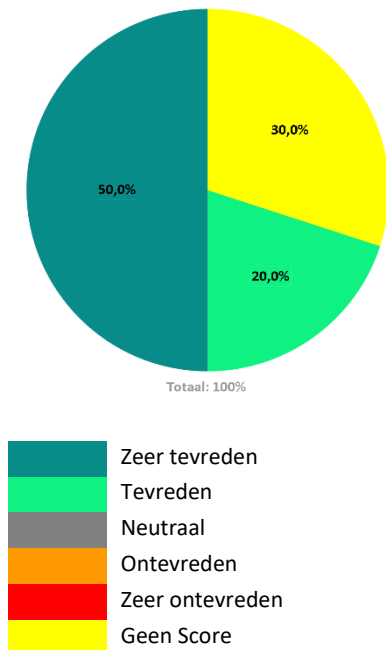
### Nazendingen

Het trainingsmateriaal is door acht referenten beoordeeld, waarvan vijf zeer tevreden en drie tevreden. Twee referenten geven geen score, omdat zij hier geen (volledig) zicht op hebben. Het materiaal en de nazendingen worden vaak genoemd als praktisch en bruikbaar. Een referent geeft aan: “Achteraf ontvingen we veel extra informatie; heel prettig en goed te gebruiken.” Een referent meldt dat na de sessie een hand-out van de presentatie en een overzicht met tips is gestuurd. Een ander merkt hierbij op: “Een paar dagen na de training ontvingen we nog aanvullende informatie die specifiek gericht was op wat in onze training naar voren was gekomen.” Een opdrachtgever verwijst naar materialen voor verdere verspreiding binnen de organisatie: “Na afloop ontvingen we de PowerPoint om te delen en Qpido deelde flyers uit.”

### Vorbereidend materiaal en naslag

Geïnterviewden ervaren dat de voorafgaande e-learnings helpen bij het voorbereiden van begrippen en kaders, al meldt een respondent hierbij wel technische belemmeringen te hebben ondervonden. In de beleving van verschillende geïnterviewden blijft de onlineomgeving ook na afloop beschikbaar. Een respondent merkt op: “Ik heb een prachtig naslagwerk waar ik mee aan de slag kan.” Naast het onlinemateriaal worden casusformats en stappenplannen ter beschikking gesteld en worden relevante links, kaarten of schema’s meegegeven voor toepassing in de praktijk. Een referent beschrijft: ‘Ik vond het trainingsmateriaal helemaal geweldig. De trainers kwamen met koffers met allerlei lesmaterialen en boekjes. Dat hadden ze allemaal heel goed uitgedacht. Helemaal perfect.’ Een ander merkt op: “Ze maken veel gebruik van eigen materiaal, dat vind ik sterk.”

## Natraject



### Bereikbaarheid en nazorg

Drie referenten geven geen score op dit onderdeel, omdat het natraject niet als zichtbaar of expliciet wordt ervaren.

Geïnterviewden geven aan dat laagdrempelig contact centraal staat. “Qpido heeft duidelijk laten weten dat als we iets nodig hadden, we altijd bij ze terecht kunnen.” Voor het merendeel van de respondenten is de opening die Qpido hiermee geeft voldoende. Tegelijkertijd zijn er referenten die meer behoefte hebben aan opvolgcontact. Een opdrachtgever beschrijft: “Er is nog één keer telefonisch contact geweest met de vraag hoe het ging en of er nog iets nodig was; misschien zou een klein mailtje met nogmaals deze vragen fijn zijn, als een soort follow-up of nazorg.”

### Evaluatie

Verschillende referenten geven aan dat een evaluatiemoment heeft plaatsgevonden. Een opdrachtgever meldt: “De deelnemers hebben een evaluatieformulier aangeboden gekregen. De uitkomsten zijn niet met mij gedeeld, maar dat hoeft ook niet per se.” Een andere opdrachtgever geeft aan: “Na de workshop hebben we nog contact met Qpido gehad om te evalueren; wat de middag had gebracht wat we ervan vonden.”

### Implementatie en vervolg

Over het vervolg in de praktijk klinken verschillende ervaringen. Een respondent merkt op dat interne borging nodig is om door te pakken: “Na de training is het een beetje stil komen te liggen, maar we willen dit volgend jaar echt gaan implementeren. Dan ga ik zeker contact zoeken met Qpido.” Andere geïnterviewden benoemen dat zij zelfstandig de implementatie oppakken en geen extra ondersteuning nodig hebben.

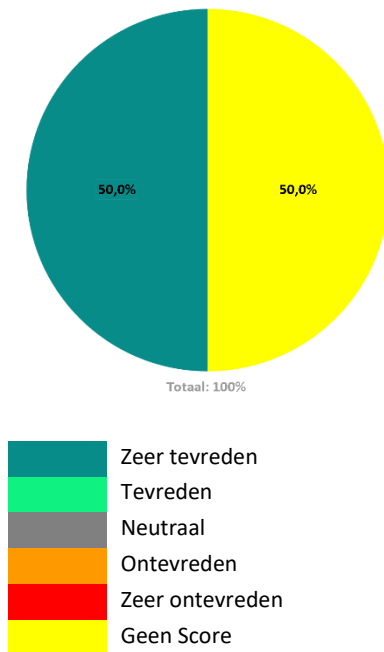
## Organisatie en Administratie

### Bereikbaarheid en korte lijnen

Over de organisatie en administratie van Qpido zijn de vijf geïnterviewde opdrachtgevers zeer tevreden. Zij benoemen goede organisatorische bereikbaarheid, duidelijkheid en korte lijnen.

### Snelheid en flexibiliteit

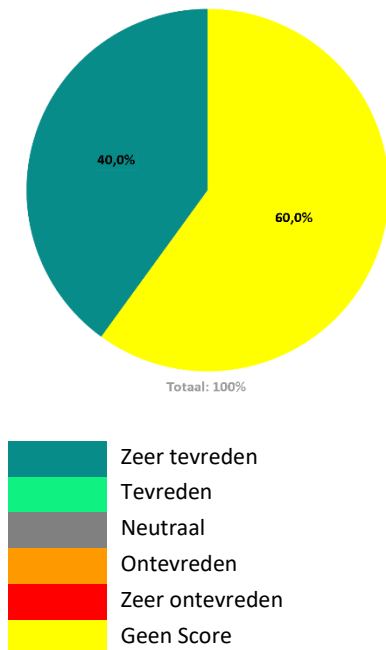
De geïnterviewden stellen op prijs dat meerdere contactpersonen beschikbaar zijn en dat vragen snel worden opgepakt. Wanneer er bij trajecten met externe partners of gemeentelijke constructies extra afstemming nodig is, kan de snelheid verminderen, maar hierover wordt proactief gecommuniceerd. Opdrachtgevers geven aan zeer tevreden te zijn over de manier waarop Qpido zich opstelt. "Ik vind Qpido zeer toegankelijk, flexibel en klantvriendelijk."



## Relatiebeheer

### Vervolgcontact

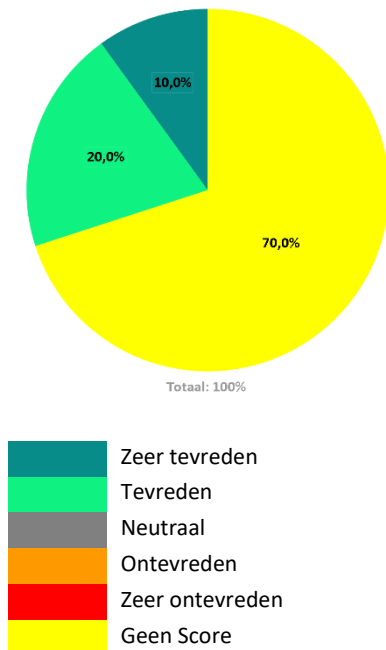
Zes referenten hebben zich niet uitgesproken over het relatiebeheer, aangezien zij weinig tot geen contact na afloop te hebben ervaren. De vier overige referenten geven unaniem aan zeer tevreden te zijn over deze lage frequentie. Een respondent merkt op: “Er is verder geen contact geweest maar daar ben ik eigenlijk wel blij om; het is wel fijn om weinig spam te hebben in je mailbox.”



### Bereikbaarheid na afloop

Een opdrachtgever geeft eveneens aan dat er na afloop geen contact is geweest, maar ziet dit niet als tekortkoming. Zoals ook staat beschreven bij het onderdeel ‘natraject’, is de opening die Qpido biedt voor vervolgcontact voldoende voor de meeste respondenten. Een referent geeft aan: “We weten gewoon dat we bij ze terecht kunnen.” Ondanks de hoge tevredenheidsscore van de referenten die dit onderdeel beoordelen, geven twee geïnterviewden aan het wel op prijs te stellen als er meer wordt ingezet op relatiebeheer. Zoals een opdrachtgever beschrijft: “Een klein mailtje met de vraag hoe het gaat en of ze nog kunnen helpen zou ik best waarderen.”

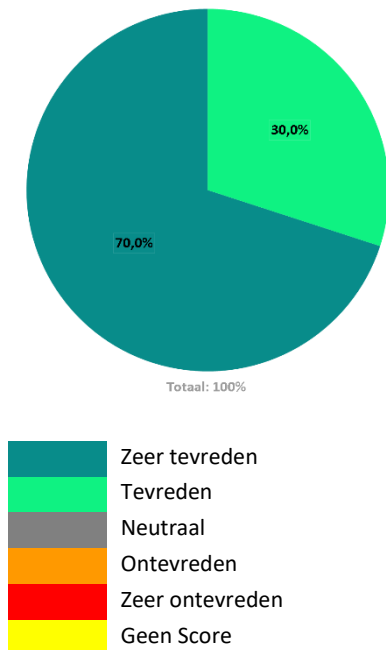
## Prijs-kwaliteitverhouding



### Passend en reëel

Zeven referenten kunnen geen beoordeling geven op de prijs-kwaliteitverhouding, omdat zij hier geen zicht op hebben of de prijs niet kunnen vergelijken. Zo beschrijft een opdrachtgever het traject als kostbaar binnen het eigen budget, maar geen referentiekader te hebben: "Ik vind het lastig om hier iets over te zeggen, want aan de ene kant was het voor ons prijzig, maar aan de andere kant heb ik hier eigenlijk geen zicht op. Ik ben ook geen inkoper en kan het niet goed vergelijken met de rest van de markt." De overige drie referenten zijn tevreden of zeer tevreden. Een referent stelt: "Over het algemeen vind ik trainingen erg duur, maar in verhouding tot wat we ervoor gekregen hebben en het aantal deelnemers, vind ik dit wel passend." Betrokkenen geven aan dat keuzes voor maatwerk, samenstelling van de groep en inzet van meerdere trainers logischerwijs de prijs beïnvloeden. Een geïnterviewde merkt hierover op. "Ik vind de prijs zeker reëel, mede gezien de tijdsduur en groeps grootte."

## Tevredenheid opleiding/ samenwerking totaal



### Eindoordelen en waardering

De totale tevredenheid is hoog: zeven referenten zijn zeer tevreden en drie zijn tevreden. Dit bevestigt het consistente positieve beeld over alle onderdelen van het traject.

Respondenten geven hoge eindoordelen en zijn uitgesproken tevreden over de leeropbrengst en toepasbaarheid.

Geïnterviewden geven aan dat de inhoud goed aansluit bij de eigen praktijk en hebben grote waardering voor de combinatie van interactie, casuïstiek en de nazendingen. Dit alles draagt bij aan de bruikbaarheid in het werk. Meerdere reacties laten tevredenheid zien over hoe de inhoud, trainers en organisatie samenkomen. “De kennis van zaken over specifieke doelgroepen is fantastisch. Daarvoor springt Qpido er echt uit voor mij.” Een referent kwalificeert het traject als bovengemiddeld sterk: “Het is een van de beste bijscholingen die ik heb gevolgd.”

### Samenwerking en aanbeveling

Opdrachtgevers spreken zich positief uit over de samenwerking. Een respondent typeert de samenwerking als open, met tussentijdse updates over voorbereiding en rolverdeling. “Ik kan niet anders zeggen dan dat ik een hele prettige samenwerking heb gehad en dat ik het een hele open en transparante club vind.” Meerdere referenten geven aan dat ze Qpido opnieuw zouden benaderen. “Als we over dit onderwerp meer willen leren dan zouden we zeker Qpido nogmaals inschakelen.” Ook de aanbevelingsbereidheid komt in meerdere gesprekken terug. Een respondent merkt op: “Het zat echt goed in elkaar. Ik zou de training dan ook zeker aanbevelen aan anderen.” Een andere geïnterviewde geeft aan Qpido ook breder aan te bevelen: “Ik zou Qpido absoluut aanraden, ook vanwege de open werksfeer en de diversiteit.”

### Ontwikkelpunten

Waar een iets lagere waardering wordt gegeven, gaat het om specifieke aandachtspunten zoals actualiteit van online thema's, aandacht voor oefenvormen voor deelnemers zonder werkervaring op het thema en de behoefte aan vervolcontact die bij enkele referenten aanwezig is. Deze punten doen geen afbreuk aan het overwegend positieve beeld en de hoge aanbevelingsbereidheid.

# Trends in maatwerk bedrijfsopleidingen

De recente internationale rapporten over leren en ontwikkelen laten een duidelijke en consistente beweging zien richting maatwerk 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

Maatwerkopleidingen 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.

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

## 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 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 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 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;
  - 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.

# 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.nl](http://www.cedeo.nl), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties