

# Klanttevredenheidsonderzoek

ARQ IVP

17-03-2026



# INHOUDSOPGAVE

<b>PROFIEL VAN ARQ IVP</b>	<b>1</b>
<b>SAMENVATTING</b>	<b>2</b>
STERKE PUNTEN - CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
AANDACHTSPUNTEN - CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	4
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK – CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN</b>	<b>5</b>
SCORES	5
<b>TOELICHTING OP SCORES</b>	<b>6</b>
VOORTRAJECT	6
OPLEIDINGSPROGRAMMA	8
UITVOERING	9
OPLEIDERS	11
TRAININGSMATERIAAL	13
NATRAJECT	14
ORGANISATIE EN ADMINISTRATIE	15
RELATIEBEHEER	16
PRIJS-KWALITEITVERHOUDING	17
TEVREDENHEID OPLEIDING / SAMENWERKING TOTAAL	18
<b>TRENDS IN BEDRIJFSOPLEIDINGEN</b>	<b>20</b>
<b>CEDEO-ERKENNING</b>	<b>21</b>
ACHTERGROND	21
CRITERIA	21
METHODE	21
PROCEDURE	22
<b>CONCLUSIE VAN CEDEO</b>	<b>23</b>

## Profiel van ARQ IVP



ARQ IVP maakt deel uit van ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum en richt zich op scholing, training en advisering op het gebied van psychotrauma, schokkende gebeurtenissen en psychosociale veiligheid. De organisatie verzorgt opleidingen en trainingen voor professionals die in hun werk te maken krijgen met ingrijpende incidenten, agressie, calamiteiten of andere vormen van psychosociale belasting.

Het aanbod is bedoeld voor onder meer leidinggevenden, HR-professionals, vertrouwenspersonen, bedrijfsmaatschappelijk werkers, hulpverleners en medewerkers binnen zorginstellingen, overheidsorganisaties, onderwijsinstellingen en veiligheidsregio's. Zowel individuele professionals als teams kunnen deelnemen. Daarnaast worden incompany-trajecten verzorgd voor organisaties die hun beleid of opvangstructuur rond schokkende gebeurtenissen willen versterken.

De manier van opleiden kenmerkt zich door een combinatie van theoretische onderbouwing en praktijkgerichte toepassing. In trainingen wordt aandacht besteed aan kennis over psychotrauma en stressreacties, maar ook aan vaardigheden zoals opvang na incidenten, collegiale ondersteuning en het signaleren van risico's. Afhankelijk van het traject wordt gewerkt met casuïstiek, interactieve werkvormen en reflectie op eigen praktijksituaties. Het aanbod omvat open inschrijvingen, maatwerktrajecten en meerdaagse opleidingen, die zowel fysiek als online kunnen plaatsvinden. Een leertraject start doorgaans met een intake of afstemming over de leerdoelen, zeker bij maatwerk- of incompany-programma's. Tijdens de bijeenkomsten werken deelnemers aan kennisverdieping en praktische vaardigheden. In sommige trajecten maken opdrachten of oefengesprekken deel uit van het programma. De opgedane inzichten zijn direct toepasbaar in de eigen werkomgeving, bijvoorbeeld bij het inrichten van opvang na calamiteiten of het begeleiden van medewerkers na een schokkende gebeurtenis.

ARQ IVP opereert landelijk en werkt samen met professionals die beschikken over inhoudelijke expertise op het gebied van psychotrauma en psychosociale ondersteuning. Actualisering van kennis en aansluiting bij wetenschappelijke inzichten maken onderdeel uit van de werkwijze.

## Samenvatting

De referenten zijn overwegend zeer positief over de opleidingen en de samenwerking met ARQ IVP. De algemene tevredenheid is hoog: tachtig procent beoordeelt de totale samenwerking als zeer tevreden en twintig procent als tevreden. Ook de opleiders scoren bijzonder sterk, met tachtig procent zeer tevreden en twintig procent tevreden. Op vrijwel alle onderdelen liggen de beoordelingen tussen tevreden en zeer tevreden, waarbij geen ontevreden scores worden gegeven.

Als belangrijkste sterke punten noemen respondenten de inhoudelijke deskundigheid van de opleiders en hun vermogen om aan te sluiten bij een complexe doelgroep. De trainers worden omschreven als ervaren, benaderbaar en goed in staat om in te spelen op groepsdynamiek en verschillen in ervaringsniveau. Daarnaast wordt het maatwerk nadrukkelijk gewaardeerd.

Referenten geven aan dat programma's zorgvuldig worden afgestemd op de specifieke context en leerbehoeften van de organisatie, waarbij flexibiliteit wordt getoond bij wijzigingen of interne ontwikkelingen. De inhoudelijke leeropbrengst en praktijkgerichtheid worden eveneens frequent genoemd. De trainingen bieden concrete handvatten en zetten aan tot reflectie en gedragsverandering, mede door het werken met eigen casuïstiek en interactieve werkvormen. Het vertrouwen dat voortkomt uit eerdere samenwerkingen speelt bij meerdere opdrachtgevers een rol in de keuze voor ARQ IVP. De organisatie wordt gezien als een bekende en betrouwbare partner, met korte lijnen en een professionele, goed bereikbare ondersteuning. Ook de prijs-kwaliteitverhouding wordt overwegend als passend beoordeeld, waarbij de kwaliteit de investering rechtvaardigt.

Tegelijkertijd signaleren enkele referenten aandachtspunten. Zo wordt genoemd dat niet alle deelnemers vooraf een programma ontvangen, wat de voorbereiding kan beperken. Daarnaast bestaat er behoefte aan verdere digitalisering, bijvoorbeeld via een digitaal platform voor materiaal, registratie, evaluaties en certificering. Op het gebied van relatiebeheer geeft een deel van de respondenten aan dat het contact vooral op afroep plaatsvindt, terwijl enkelen een meer proactieve opvolging wensen. In een enkel geval bevatte een certificaat een fout, die adequaat is hersteld.

Ondanks deze verbeterpunten overheerst een consistent positief en professioneel beeld van de organisatie.

## Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen

### **Deskundigheid en doelgroepgerichtheid van opleiders:**

De opleiders zijn inhoudelijk sterk en weten effectief aan te sluiten bij een complexe doelgroep.

“

*“Het is best een uitdagende doelgroep, maar degene die deze trainingen geeft, is daar echt voor geknipt. Die weet precies hoe zij daarmee om moet gaan.”*

### **Maatwerk in inhoud en uitvoering:**

ARQ IVP stemt programma's af op de specifieke behoeften van de doelgroep en biedt flexibele, op maat gemaakte oplossingen.

“

*“Wat ik vooral sterk aan ARQ IVP vind, is dat ze echt maatwerk leveren. Ze spelen goed in op de behoeften van de groep en stemmen daar hun aanpak perfect op af.”*

### **Inhoudelijke leeropbrengst en praktijkgerichtheid:**

De trainingen worden als inhoudelijk waardevol ervaren, met concrete inzichten en bruikbare toepassingen.

“

*“De deelnemers waren erg positief over de training. De inhoud had echt toegevoegde waarde. Er werd aangegeven dat men dingen heeft geleerd waar eerder nooit zo over was nagedacht.”*

### **Vertrouwen door eerdere samenwerking:**

Klanten kiezen herhaaldelijk voor ARQ IVP vanwege positieve ervaringen en betrouwbaar contact in het verleden.

“

*“ARQ IVP is echt een bekende partij binnen ons bedrijf. We hebben in het verleden vaker trainingen bij hen afgenomen, dus het was logisch om hen opnieuw in te schakelen.”*

### **Snel schakelen bij onverwachte situaties:**

De organisatie toont flexibiliteit en oplossingsgerichtheid bij veranderingen of onduidelijkheden.

“

*“Bij de laatste training was er wat onduidelijkheid vanwege een interne wijziging bij ons, maar dat was binnen vijf minuten opgelost.”*

## Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen

### **Informatie vooraf voor deelnemers:**

Niet alle deelnemers ontvangen vooraf een programma; dit kan de voorbereiding beperken.

“

*“Ik kan me niet herinneren dat ik vooraf een programma heb ontvangen voor de deelnemers. Dat zou nog een klein verbeterpunt kunnen zijn.”*

### **Behoeftte aan verdere digitalisering:**

De huidige (papieren) materialen zijn verzorgd, maar een digitaal platform zou de toegankelijkheid vergroten.

“

*“Wat mij betreft zou hier nog een digitaliseringsslag gemaakt kunnen worden. Bijvoorbeeld een digitaal platform waar medewerkers later zelf informatie kunnen opzoeken.”*

### **Wens voor actiever relatiebeheer:**

Sommige klanten missen proactief contact over vervolgaanbod of doorontwikkeling van eerdere trainingen.

“

*“Af en toe ontvang ik nieuwsbrieven van hen. Het zou mooi zijn als we nog eens in gesprek kunnen gaan om te kijken of de training die we destijds voor ogen hadden, alsnog ontwikkeld of geleverd kan worden.”*

### **Efficiëntie in deelnemersregistratie en evaluatie-inzicht:**

Voor één referent zou meer inzicht in registratie- en evaluatieprocessen wenselijk zijn, idealiter via een digitaal portaal.

“

*“De deelnemersregistratie en het inzicht in evaluaties en certificaten zouden efficiënter ingericht kunnen worden, bijvoorbeeld via een digitaal portaal.”*

### **Inconsistentie in certificering:**

De certificering verloopt niet altijd foutloos.

“

*“In een enkel geval bevatte een certificaat een fout. Volgens de referent is dit correct opgelost.”*

# Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Hiervan zijn 10 opdrachtgevers die Cedeo Maatwerk opleidingen hebben ingekocht van ARQ IVP en 3 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

Score	1 Zeer ontevreden	2 Onte tevreden	3 Niet tevreden/ niet ontevreden	4 Tevreden	5 Zeer tevreden	Geen score
Voortraject <sup>①</sup>				40%	50%	10%
Opleidingsprogramma <sup>②</sup>			10%	40%	40%	10%
Uitvoering				30%	70%	
Opleiders				20%	80%	
Trainingsmateriaal <sup>③</sup>			10%	30%	40%	20%
Accommodatie <sup>④</sup>						100%
Natraject				50%	50%	
Organisatie en Administratie				50%	50%	
Relatiebeheer <sup>⑤</sup>			10%	10%	60%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding <sup>⑥</sup>				40%	50%	10%
Tevredenheid opleiding/ samenwerking totaal				20%	80%	

① Eén referent heeft geen inzicht in het voortraject.

② Eén referent heeft geen inzicht in het opleidingsprogramma.

③ Twee referenten hebben geen inzicht in het trainingsmateriaal.

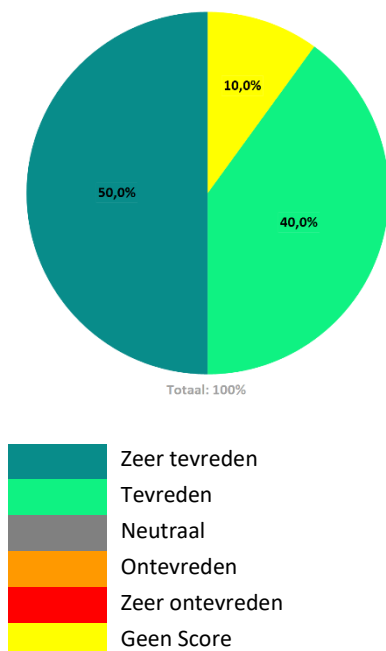
④ Alle referenten geven aan dat de training in company plaatsvindt en is om deze reden niet verder bevroegd.

⑤ Twee referenten hebben geen inzicht in het relatiebeheer.

⑥ Eén referent heeft geen inzicht in de prijs- kwaliteitsverhouding.

## Toelichting op scores

### Voortraject



#### Vertrouwen en eerdere ervaringen

In het voortraject kiezen meerdere referenten voor deze aanbieder vanuit herkenning en vertrouwen op basis van eerdere ervaringen. Een geïnterviewde merkt op: “ARQ IVP is echt een bekende partij binnen ons bedrijf. We hebben in het verleden vaker trainingen bij hen afgenomen, dus het was logisch om hen opnieuw in te schakelen. Ze hebben onze wensen als organisatie uitvoerig met ons besproken en duidelijk uitgelegd wat er mogelijk was. Daarbij waren ze ook flexibel in het aanpassen van onderdelen.”

#### Langdurige samenwerking en inhoudelijke afstemming

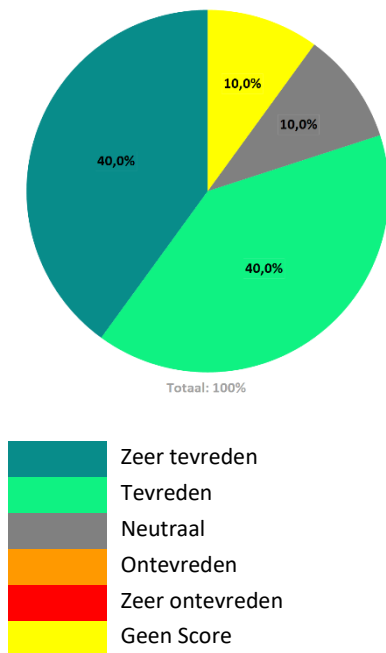
Ook langdurige samenwerking speelt een duidelijke rol bij de keuze voor deze aanbieder. Een respondent geeft aan: “Ik werk al een aantal jaren met hen samen. De reden dat we voor deze organisatie kiezen, is dat het een no-nonsense-aanpak is, gestoeld op de wetenschap, met instructeurs die goed aansluiten bij onze doelgroep. De afstemming verloopt op meerdere manieren: telefonisch, per mail of bij een bezoek. Er wordt goed geluisterd naar onze wensen. Ze denken mee, helpen ons met de laatste inzichten en houden ons actief op de hoogte van relevante ontwikkelingen.”

### Vergelijking met andere aanbieders

Daarnaast vergelijken sommige geïnterviewden vooraf meerdere aanbieders om tot een weloverwogen keuze te komen. Een referent beschrijft: “Wij waren op zoek naar een goede training en ik heb daarbij verschillende aanbieders bekeken. Uiteindelijk sloot de training van ARQ IVP het beste aan bij onze behoefte. Dat kwam door de enorme inhoudelijke kennis van het instituut, het goede contact vooraf en de mogelijkheden die zij boden. De manier waarop het programma was opgebouwd met veel eigen casuïstiek sprak ons aan.”

Eén referent was niet betrokken bij het voortraject en het opleidingsprogramma en heeft om die reden geen toelichting gegeven op het verloop ervan.

## Opleidingsprogramma



### Duidelijkheid van offerte en programma

Referenten geven aan dat het opleidingsprogramma vooraf helder wordt gecommuniceerd. Een respondent beschrijft het contact hierover en merkt op: “We ontvingen een duidelijke offerte per mail, inclusief het programma. Dat was allemaal helder.” Ook de verdere afstemming verloopt volgens geïnterviewden gestructureerd. Zo geeft een referent aan: “We ontvangen een voorstel met daarin de inhoud van het programma, en dat wordt dan door ons goedgekeurd of, indien nodig, nog bijgestuurd.”

### Doorontwikkeling bij langdurige samenwerking

Bij langdurige samenwerkingen ontwikkelt het programma zich in samenspraak met de opdrachtgever. Een referent licht toe: “Het programma is bekend en wordt telkens geëvalueerd en aangepast daar waar nodig.”

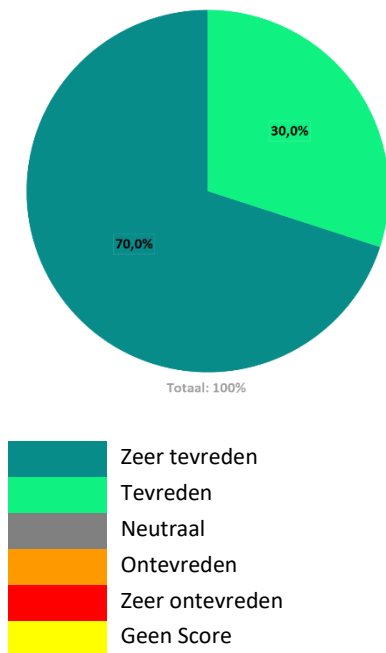
### Aandachtspunt in informatievoorziening

Niet alle ervaringen zijn volledig gelijk. Een neutrale respondent geeft aan: “Ik kan me niet herinneren dat ik vooraf een programma heb ontvangen voor de deelnemers. Dat zou nog een klein verbeterpunt kunnen zijn.”

### Flexibiliteit bij wijzigingen

Tot slot wordt de flexibiliteit bij onverwachte wijzigingen benoemd. Een geïnterviewde merkt op: “Het programma is in hoofdlijnen bekend. Bij de laatste training was er wat onduidelijkheid vanwege een interne wijziging bij ons, maar dat was binnen vijf minuten opgelost. Ze kunnen echt snel schakelen.”

## Uitvoering



### Inhoudelijke meerwaarde en leeropbrengst

Referenten beschrijven de uitvoering van de training als inhoudelijk sterk en praktijkgericht. Een referent gaat in op de opzet van de bijeenkomsten en geeft aan: “De deelnemers waren erg positief over de training. De inhoud had echt toegevoegde waarde. Er werd aangegeven dat men dingen heeft geleerd waar eerder nooit zo over was nagedacht, bijvoorbeeld over hoe je beter kunt luisteren of hoe je adequater kunt doorvragen. Er is ook geoefend met rollenspellen.”

### Aansluiting bij groepssamenstelling

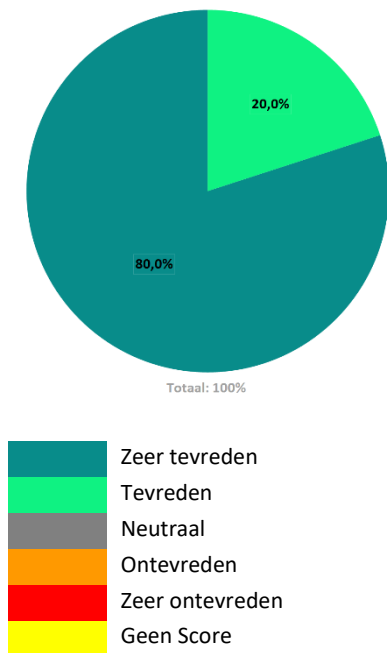
Ook de manier waarop wordt ingespeeld op verschillen binnen de groep wordt als sterk punt genoemd. Een respondent merkt op: “De groep was behoorlijk gemengd, met zowel ervaren als minder ervaren deelnemers. Daar is goed op ingespeeld. De trainer keek goed naar hoe iedereen het beste kon instappen.”

### Werkvormen en interactie

De gehanteerde werkvormen worden als afwisselend en doordacht ervaren. Een geïnterviewde licht toe: “Ze spelen goed in op de leervraag en de samenstelling van de groep. Deze bestond deels uit ervaren en deels uit minder ervaren medewerkers. De trainer liet hen ook echt van elkaar leren. Er werden verschillende werkvormen gebruikt, waaronder werken met een acteur. De trainer hield goed rekening met de groepsdynamiek. Er was ruimte om eigen casussen in te brengen, ook uit eerdere functies. Dit gaf ervaren managers een bredere blik buiten de organisatie. Nieuwe medewerkers kregen de ruimte om vragen te stellen, terwijl de trainer ook de ervaren deelnemers actief betrok met vragen als: ‘Is dit voor jullie herkenbaar? Hoe pakken jullie dit aan?’”

### Veilig leerklimaat

Tot slot wordt de gekozen setting genoemd als belangrijke randvoorwaarde voor het succes van de uitvoering. Een referent stelt: “Voor ons team is deze training van grote waarde. We werken in een sociaal onveilige omgeving en dan is het belangrijk om dit soort trainingen aan te bieden. Ze worden bewust in kleine groepen gegeven, zodat iedereen aan bod komt, ook tijdens de sessies met een acteur. Dat draagt bij aan een veilige leeromgeving. Er wordt veel gewerkt met eigen casuïstiek en het voelt deels ook als intervisie.”



## Opleiders

### Algemene tevredenheid en deskundigheid

Alle referenten geven aan tevreden te zijn over de opleiders van ARQ IVP, waarbij tachtig procent zelfs de hoogst mogelijke score “zeer tevreden” toekent. De deskundigheid en ervaring van de trainers worden daarbij nadrukkelijk genoemd. Een respondent beschrijft dit als volgt: “De trainer was zeer ervaren, kon de stof goed overbrengen en was bovendien heel benaderbaar. Tussentijds nam hij ook contact op om te evalueren hoe het ging. Dat werd als prettig ervaren.” De combinatie van inhoudelijke kennis en toegankelijkheid wordt door meerdere referenten als belangrijke kwaliteit gezien.

### Aansluiting bij de doelgroep

De mate waarin trainers weten aan te sluiten bij de doelgroep wordt eveneens als sterk punt benoemd. Een referent geeft aan: “Het is best een uitdagende doelgroep, maar degene die deze trainingen geeft, is daar echt voor geknipt. Die weet precies hoe zij daarmee om moet gaan.”

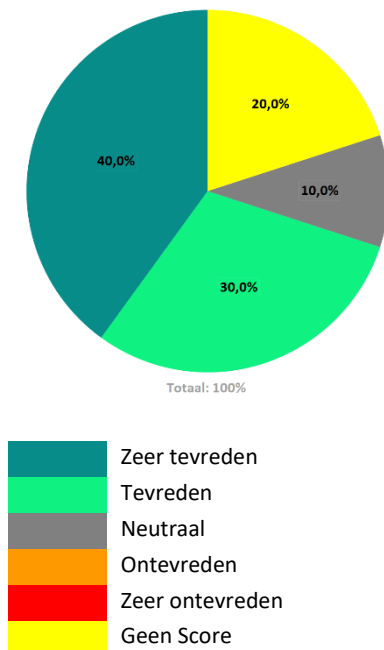
### Interactie en afstemming tijdens de training

Naast inhoudelijke kwaliteit wordt ook de interactieve aanpak gewaardeerd. Een geïnterviewde beschrijft: “De trainers waren heel prettig. Superfijn dat er echt ruimte werd gegeven voor eigen inbreng. Er was voldoende gelegenheid om vragen te stellen, en ze gingen daar ook goed op in. Ze vroegen goed door.” Ook de manier waarop trainers inspelen op wat er in de groep gebeurt, wordt positief beoordeeld. Een referent stelt: “De trainer schakelde snel, beantwoordde vragen duidelijk en voelde de groep goed aan.”

### **Continuïteit en vaste gezichten**

Tot slot wordt de inzet van vaste opleiders als meerwaarde ervaren. Een respondent geeft aan: “We werken met een vaste trainer/contactpersoon, wat heel prettig is. Zij is scherp, weet goed te spiegelen en neemt de context van onze organisatie mee. De acteurs zijn vertrouwd en goed.”

## Trainingsmateriaal



### Samenstelling en vormgeving

Niet alle referenten hebben volledig zicht op het trainingsmateriaal, maar degenen die dit wel hebben, beschrijven het als verzorgd en passend bij de inhoud van de training. Het materiaal bestaat voornamelijk uit een PowerPointpresentatie, aangevuld met ondersteunende middelen. Een referent vertelt: “Het lesmateriaal bestaat uit mooi verzorgde kaartjes, hand-outs en daarnaast ontvangen deelnemers ook de presentatie.”

### Inhoudelijke ondersteuning

Naast presentaties en hand-outs wordt soms aanvullend schriftelijk materiaal verstrekt. Een respondent geeft aan: “Het trainingsmateriaal bestond uit informatie over de scholing en een boekje met een samenvatting. Dat was voldoende.” In enkele gevallen wordt het materiaal bovendien specifiek afgestemd op de organisatie, zodat het beter aansluit bij de praktijkcontext van de deelnemers.

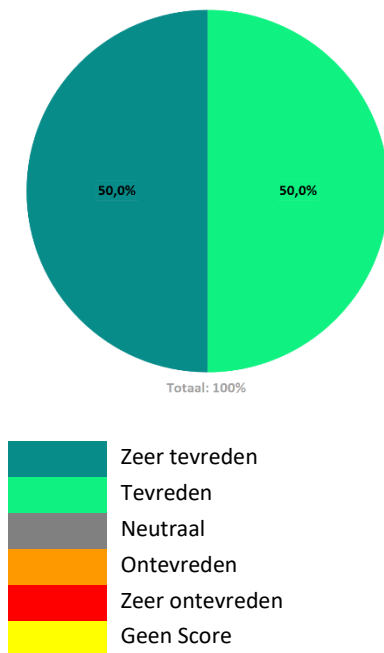
### Beschikbaarheid na afloop

Enkele referenten benoemen expliciet de informatie die na afloop van de training beschikbaar wordt gesteld. Zo merkt een respondent op: “We hebben ook achteraf nog allerlei informatie ontvangen om collega’s goed te kunnen informeren. De instructies die we kregen over welke informatie op welk moment helpt, en wie je wanneer moet inschakelen, waren heel waardevol.”

### Aandachtspunt digitalisering

Een neutrale geïnterviewde plaatst een kanttekening bij de huidige vorm van het materiaal en geeft aan: “Wat mij betreft zou hier nog een digitaliseringsslag gemaakt kunnen worden. Bijvoorbeeld een digitaal platform waar medewerkers later zelf informatie kunnen opzoeken.”

## Natraject



### Evaluatie en afronding

In het natraject wordt aandacht besteed aan de afronding van de trainingdagen en de evaluatiemomenten. Referenten geven aan dat aan het einde van de training structureel wordt stilgestaan bij de ervaringen van deelnemers. Een respondent licht toe: “Aan het eind van de training is er altijd een korte evaluatie met enkele vragen.”

De evaluatie krijgt in sommige gevallen een meer uitgebreide invulling. Een geïnterviewde beschrijft dit als volgt: “De training eindigt altijd met een rondvraag: hoe heb je het ervaren, wat neem je mee en wat zijn de openstaande punten? Dat wordt per mail teruggekoppeld aan de groep. Daarnaast ontvangen deelnemers een evaluatieformulier, waarvan ik als coördinator een overzicht krijg.”

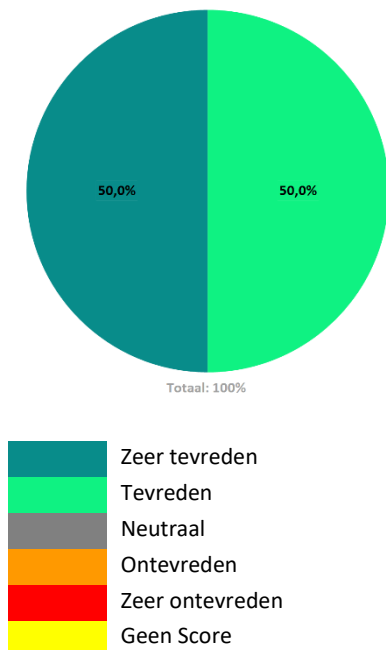
### Certificering

De ervaringen rondom certificering verschillen. Een referent geeft aan dat deelnemers na afloop een certificaat hebben ontvangen. Tegelijkertijd benoemen anderen dat certificering niet standaard onderdeel is van de afronding. Dit lijkt afhankelijk van het type training of de specifieke afspraken die vooraf zijn gemaakt.

### Nazorg en bereikbaarheid

Ook het contact na afloop van de training komt aan bod. Een respondent merkt op: “Na afloop ontvingen we schriftelijke informatie, maar er is verder geen echte nazorg geweest. Dat vond ik overigens prima.” Tegelijkertijd wordt de bereikbaarheid na afloop als laagdrempelig omschreven. Een geïnterviewde geeft aan: “Als er iets is, kunnen we altijd contact opnemen.” Een andere respondent vult aan: “En als iets niet helemaal volledig is, kunnen we snel schakelen. De lijntjes zijn kort.”

## Organisatie en Administratie



### Planning en flexibiliteit

De organisatie en administratieve ondersteuning worden door referenten als professioneel en goed gestructureerd ervaren. Met name de flexibiliteit in de planning wordt als positief benoemd. Een referent geeft aan: “Ze waren flexibel in het schuiven met data, en dat is allemaal goed verlopen.” Ook wanneer het plannen complex is doordat communicatie via meerdere lagen binnen de eigen organisatie verloopt, wordt volgens respondenten met geduld en meedenkend vermogen gehandeld.

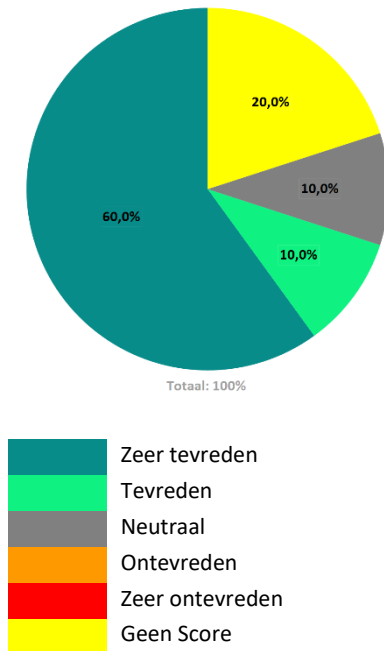
### Bereikbaarheid en samenwerking

Naast de planning wordt de bereikbaarheid als sterk punt gezien. Een geïnterviewde licht toe: “Over de organisatie en administratie heb ik niets aan te merken. Het is een prettige samenwerking. Ze zijn goed bereikbaar, reageren snel op mails en ik weet precies wie ik waarvoor moet benaderen.”

### Administratieve afhandeling

Tot slot wordt de administratieve afhandeling, waaronder de facturatie, als zorgvuldig en soepel ervaren.

## Relatiebeheer



### Bereikbaarheid op afroep

Voor een deel van de respondenten bestaat het contact vooral uit bereikbaarheid op het moment dat daar behoefte aan is. Zij geven aan dat er geen sprake is van relatiebeheer, maar dat de organisatie wel gemakkelijk te benaderen is wanneer zich een vraag of behoefte aandient. Om die reden hebben zij geen inhoudelijk oordeel gegeven over het relatiebeheer.

### Laagdrempelig contact

Andere opdrachtgevers ervaren het contact als laagdrempelig, ook wanneer er langere tijd geen samenwerking heeft plaatsgevonden. Een respondent geeft aan: “Er is nu nog af en toe contact. En ik heb het gevoel dat ik, als ik een vraag zou hebben, die heel gemakkelijk kan stellen.”

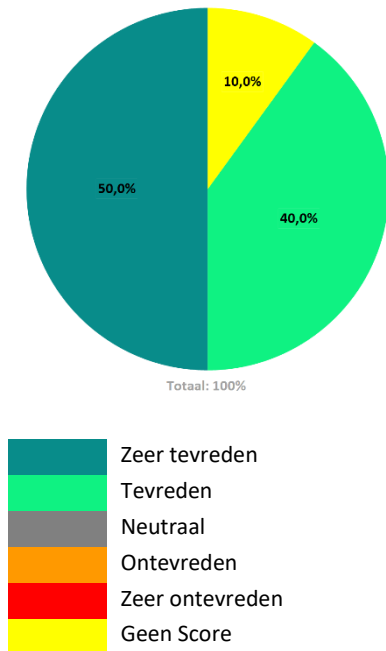
### Wens tot meer inhoudelijke opvolging

Een neutrale respondent plaatst een kanttekening bij de mate van pro-activiteit en merkt op: “Af en toe ontvang ik nieuwsbrieven van hen. Het zou mooi zijn als we nog eens in gesprek kunnen gaan om te kijken of de training die we destijds voor ogen hadden, alsnog ontwikkeld of geleverd kan worden.”

### Positieve samenwerking en flexibiliteit

Andere referenten spreken zich positief uit over het contact en de samenwerking. Een referent stelt: “Het contact is heel positief. Ze staan bij mij bovenaan de lijst om te benaderen als er iets speelt. Ze schakelen snel, denken actief mee en zijn flexibel, ook als het gaat om het inkorten of aanpassen van een training.” Ook het vaste contact met een trainer die tevens aanspreekpunt is, wordt genoemd als efficiënt en prettig.

## Prijs-kwaliteitverhouding



### Beoordeling van de prijs

De prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen wordt door referenten die daar zicht op hebben overwegend als passend ervaren. Hoewel de kosten door sommigen als aan de hogere kant worden omschreven, geven zij aan dat de kwaliteit van de inhoud en uitvoering daarmee in verhouding staat.

Een referent stelt: "De prijs-kwaliteitverhouding is prima."

Andere respondenten geven aan dat de prijs conform de verwachtingen is, onder meer binnen het kader van aanbestedingen of na vergelijking met andere aanbieders. Daarnaast wordt aangegeven dat recente benchmarking heeft bevestigd dat de verhouding tussen prijs en kwaliteit goed is.

### Prijs in relatie tot opbrengst

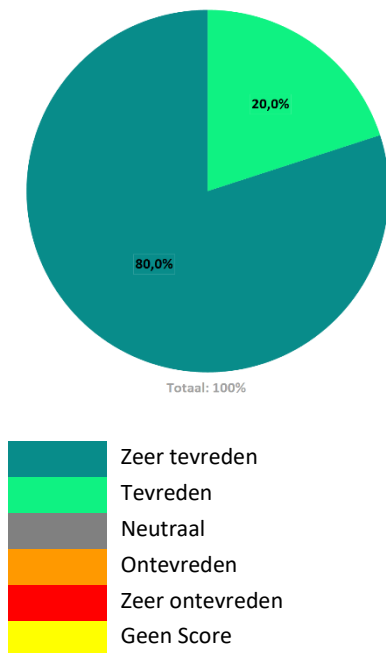
Een respondent merkt op: "Ik vond de training wel aan de prijzige kant, maar je krijgt er ook echt iets voor terug."

Andere referenten spreken in vergelijkbare bewoordingen over de prijs in relatie tot de geleverde kwaliteit.

### Aanvullende waarde

Naast de training zelf wordt ook aanvullende waarde na afloop benoemd. Een referent geeft aan: "Ik heb onlangs nog een nieuw model ontvangen over emotionele verwerking. Dat is mooi, het sluit aan bij wat ik eerder heb gekregen en ik kan het gebruiken op de werkvloer."

## Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



### Algemene waardering

De algemene tevredenheid over de opleidingen en de samenwerking wordt door referenten als hoog omschreven. Een referent verwoordt dit als volgt: “Wat ik vooral sterk aan ARQ IVP vind, is dat ze echt maatwerk leveren. Ze spelen goed in op de behoeften van de groep en stemmen daar hun aanpak perfect op af.”

### Professionaliteit en deskundigheid

De professionaliteit van de trainers en overige betrokkenen wordt regelmatig genoemd. Een respondent geeft aan: “De trainer en de acteurs zijn echt top.” De deskundigheid, praktijkervaring en wetenschappelijke basis van de organisatie dragen volgens meerdere referenten bij aan de kwaliteit en geloofwaardigheid van de trainingen.

### Inhoud en contact

Daarnaast komt de inhoudelijke opbouw van de training aan bod. Een referent licht toe: “Een groot pluspunt is dat het instituut veel expertise op psychologisch gebied heeft. De inhoud zat heel goed in elkaar en ook het contact met de trainer verliep prettig.” De mogelijkheid om eigen casussen in te brengen en ruimte te krijgen voor verdieping wordt hierbij als meerwaarde gezien.

### Aandachtspunten

Naast de positieve ervaringen worden enkele aandachtspunten benoemd. Een referent geeft aan dat de deelnemersregistratie en het inzicht in evaluaties en certificaten efficiënter ingericht zouden kunnen worden, bijvoorbeeld via een digitaal portaal. In een enkel geval bevatte een certificaat een fout. Volgens de referent is dit correct opgelost

Ondanks deze verbeterpunten overheerst een zeer positief beeld. Referenten spreken hun vertrouwen uit in de organisatie en geven aan ARQ IVP zonder voorbehoud aan te bevelen, met name vanwege de specialistische kennis, het maatwerk en de professionele uitvoering van de trainingen.

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