

Klanttevredenheidsonderzoek

GOVERNANCE ACADEMY

20-05-2026



INHOUDSOPGAVE

Inhoud

PROFIEL VAN GOVERNANCE ACADEMY	2
SAMENVATTING.....	2
STERKE PUNTEN - CEDEO OPEN OPLEIDINGEN	3
AANDACHTSPUNTEN - CEDEO OPEN OPLEIDINGEN	4
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK – CEDEO OPEN OPLEIDINGEN	5
SCORES	5
TOELICHTING OP SCORES	6
VOORTRAJECT	6
OPLEIDINGSPROGRAMMA	8
UITVOERING	9
OPLEIDERS	11
TRAININGSMATERIAAL.....	12
ACCOMMODATIE.....	14
NATRAJECT	15
ORGANISATIE EN ADMINISTRATIE	16
RELATIEBEHEER.....	17
PRIJS-KWALITEITVERHOUDING.....	18
TEVREDENHEID OPLEIDING / SAMENWERKING TOTAAL	19
TRENDS IN MAATWERK BEDRIJFSOPLEIDINGEN	20
CEDEO-ERKENNING.....	21
ACHTERGROND	21
CRITERIA	21
METHODE	21
PROCEDURE	22
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	23

Profiel van GOVERNANCE ACADEMY



GOVERNANCE
Academy



Governance Academy is een kennisinstituut dat opleidingen en programma's aanbiedt op het gebied van governance en professioneel bestuur.

Het aanbod richt zich op commissarissen,

toezichthouders, bestuurders, directeuren, secretarissen en andere governance-professionals uit zowel profit- als non-profitorganisaties. Governance Academy verzorgt zowel open inschrijvingsprogramma's als incompanytrajecten, waarbij klassikale bijeenkomsten vaak gecombineerd worden met online modules. Trajecten variëren van korte sessies tot meerdaagse programma's en richten zich op zowel kennisoverdracht als de ontwikkeling van professionele vaardigheden, met nadruk op praktijktoepassing en boardroomdynamiek. De uitvoering ligt in handen van docenten en adviseurs met ruime ervaring in bestuurlijke en toezichthoudende rollen.

Samenvatting

De open opleidingen van Governance Academy worden door de geraadpleegde referenten, allen deelnemers, overwegend positief beoordeeld. Op de totaalwaardering geeft tachtig procent een tevreden tot zeer tevreden oordeel. Met name het intakeproces binnen het voortraject, het heldere opleidingsprogramma, de accommodatie en de algehele organisatie en administratie worden positief tot zeer positief beoordeeld.

De uitvoering van de opleiding wordt gewaardeerd om de afwisseling in werkvormen, de praktijkgerichtheid en de diversiteit in achtergronden van deelnemers. Ook de opleiders worden overwegend positief beoordeeld, waarbij hun praktijkervaring en deskundigheid als belangrijke meerwaarde worden gezien. De blended vormgeving wordt genoemd als aansprekend vanwege de flexibiliteit binnen drukke agenda's.

Aandachtspunten liggen met name in de variatie in ervaringsniveau binnen groepen, verschillen in de waardering van individuele opleiders en de perceptie van het prijsniveau, ook in relatie tot het aantal fysieke contactmomenten. Daarnaast zien deelnemers kansen voor versterking van het natraject en een meer inhoudelijke invulling van het relatiebeheer. Opvallend is een terugkerend verschil in waardering tussen meer ervaren en minder ervaren deelnemers, waarbij meer ervaren commissarissen en toezichthouders de wens uitspreken voor meer verdieping.

Ondanks deze aandachtspunten is het totaalbeeld over de open opleidingen van Governance Academy overwegend positief.

Sterke punten - Cedeo Open opleidingen

Zorgvuldig en prettig voortraject:

Het voortraject wordt als prettig en laagdrempelig ervaren, met ruimte voor afstemming en het bespreken van de persoonlijke situatie en leerbehoeften.

“

“De intake was professioneel: de verwachtingen, leerdoelen, CV en ervaring werden besproken. Dat verliep allemaal heel netjes.”

Duidelijk en compleet opleidingsprogramma:

De informatievoorziening vooraf geeft deelnemers een helder beeld van de inhoud en opzet van de opleiding.

“

“Het programma was voor mij heel duidelijk en volledig. Het gaf mij een goed beeld van wat ik kon verwachten.”

Waardering voor de blended vormgeving:

De combinatie van online en fysieke onderdelen ondersteunt verschillende leerstijlen en maakt het mogelijk om leren te integreren in een drukke professionele praktijk.

“

“Ik ben zeer te spreken over de combinatie van online en fysiek. Met name de flexibiliteit die het geeft in onze drukbezette levens is erg prettig.”

Rijke leeromgeving door diversiteit in deelnemers:

De variatie in deelnemers en perspectieven draagt bij aan leerervaringen en inzichten vanuit verschillende invalshoeken.

“

“Wat ik erg leuk vond waren de verschillende achtergronden van de deelnemers en de docenten. Daarmee krijg je steeds verschillende casussen vanuit andere invalshoeken.”

Efficiënte en toegankelijke organisatie:

Alle respondenten zijn tevreden over het contact met de organisatie, waarbij vragen snel worden opgepakt. De ondersteuning wordt als snel, toegankelijk en klantgericht ervaren.

“

“Niets op aan te merken. Toen ik belde waren ze meteen bereikbaar en konden meteen helpen.”

Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen

Niveaueverschillen binnen deelnemersgroepen:

Beginnende en meer ervaren deelnemers nemen deel aan dezelfde trajecten, wat de aansluiting op individuele leerbehoeften soms beperkt.

“

“Voor meer ervaren mensen, zoals ik, miste de verdieping. Een entreetoets zou in die zin niet verkeerd zijn, met mogelijk een aparte opleiding voor meer ervaren bestuurssecretarissen.”

Variatie in kwaliteit van opleiders:

Referenten beleven de bijdrage van afzonderlijke sprekers verschillend, wat invloed heeft op de consistentie van de leerervaring over het geheel van het programma.

“

“Er waren meerdere sprekers van wisselende kwaliteit. Ik geef er zelf een voorkeur aan sprekers met specifieke expertise in plaats van de meer algemene verhalen.”

Prijsniveau in relatie tot aanbod:

Een deel van de deelnemers ervaart het prijsniveau als aan de hoge kant, met name in relatie tot het aantal fysieke contactmomenten binnen de blended opzet.

“

“Voor deze blended opleiding vind ik de prijs hoog. (...)”

Beperkte nazorg en opvolging:

Hoewel er in bepaalde gevallen wel contactmomenten zijn na afloop, zien sommige deelnemers kansen voor meer structurele nazorg en ondersteuning.

“

“Er is eigenlijk geen nazorg geweest, wat jammer is omdat ze iets meer hadden kunnen faciliteren op bijvoorbeeld contact tussen de deelnemers of de mogelijkheid om een intervisiegroep te kunnen samenstellen.”

Relatiebeheer mist inhoudelijke verdieping:

Het contact na afloop wordt niet door alle deelnemers ervaren als een verlengstuk van de inhoudelijke relatie, waardoor kansen voor verdere binding en kennisdeling onbenut blijven.

“

“Ik krijg af en toe wel wat mails over opleidingen die gaan starten. Het zijn vooral acquisitiegerichte mails. Daar hou ik niet zo van.”

Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen

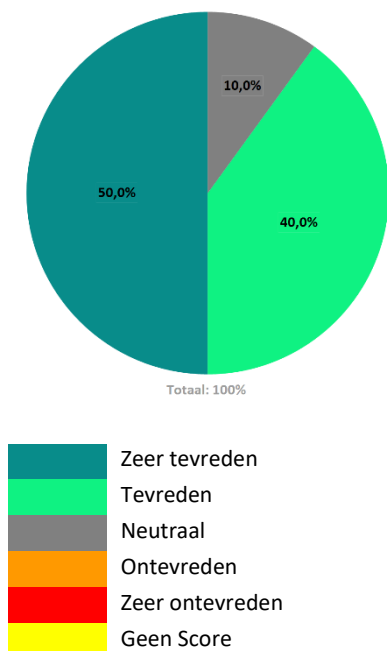
Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. In de onderstaande scoretabel staan de percentages bij de verschillende rubrieken op een schaal van 1-5 van 'Zeer ontevreden' tot 'Zeer tevreden' of bij 'Geen score'.

Scores

	Ze er on te v re de n	On te v re de n	N ie t t e v r e de n/ n ie t o n t e v r e de n	T e v r e de n	Z e er t e v r e de n	G e e n s c o r e
Score	1	2	3	4	5	
Voortraject			10%	40%	50%	
Opleidingsprogramma				50%	50%	
Uitvoering		10%	20%	30%	40%	
Opleiders			30%	40%	30%	
Trainingsmateriaal			20%	50%	20%	10%
Accommodatie			10%	30%	60%	
Natraject			30%	40%	10%	20%
Organisatie en Administratie				20%	80%	
Relatiebeheer			40%	20%	30%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	40%	20%	20%	10%
Tevredenheid opleiding/ samenwerking totaal		10%	10%	50%	30%	

Toelichting op scores

Voortraject



Oriëntatie en keuzeprocess

Referenten komen langs verschillende routes bij Governance Academy terecht. Online search, aanbevelingen uit het eigen netwerk en ervaringen van collega's worden genoemd als aanleiding voor de oriëntatie. Meerdere respondenten geven aan dat zij een vergelijking hebben gemaakt tussen aanbieders voordat de keuze op Governance Academy valt. Een referent licht toe: "Ik heb ook andere opleidingen bekeken, maar met name de docenten spraken mij erg aan en ook het feit dat dit niet zo'n schoolse opleiding leek." Een andere geïnterviewde stelt op prijs dat er geen commerciële druk wordt gevoeld tijdens een vooroverleg en beschrijft dat er zonder verplichting kan worden gesproken over een passende motivatie voor deelname.

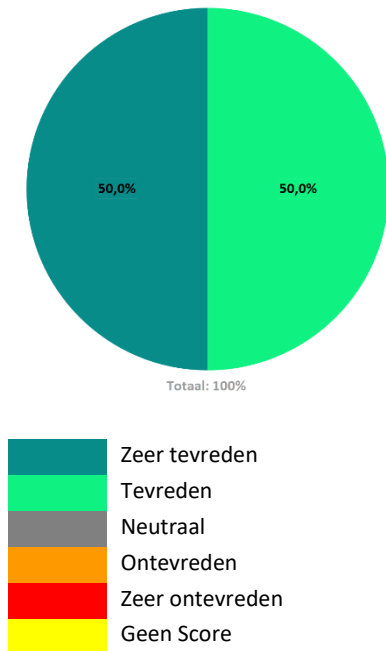
Intake en aanmelding

De intake is voor vrijwel alle referenten een positief ervaren onderdeel van het voortraject. Een respondent beschrijft: "De intake was professioneel: de verwachtingen, leerdoelen, CV en ervaring werden besproken. Dat verliep allemaal heel netjes." Twee geïnterviewden gaven tips mee. Dat het intakegesprek langer en persoonlijker gemaakt zou kunnen worden en of het gesprek eigenlijk niet beter voorafgaand aan de inschrijving kan plaatsvinden.

Informatie op de website

Een geïnterviewde merkt op dat het onderscheid tussen aanbieders op basis van de online-informatie lastig te maken is. “Op basis van de informatie die ik online vond is het lastig om opleidingen van elkaar te onderscheiden en duidelijk te krijgen wat je bij wie kan verwachten.” Eén referent kent een neutrale score toe. De reden ligt in de informatievoorziening op de website. “De informatie op de website was voor mij verwarrend en onduidelijk. Het aantal cursusdagen, de data; ik begreep er niks van.” Telefonisch is deze referent wel naar tevredenheid te woord gestaan.

Opleidingsprogramma



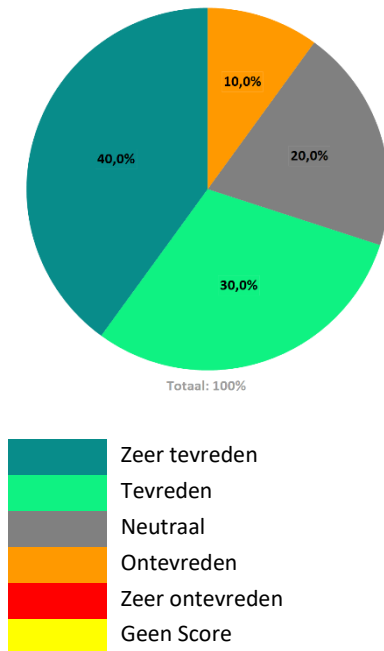
Duidelijkheid van de informatie

Versillende referenten zijn zeer te spreken over het opleidingsprogramma. De informatie wordt als duidelijk en volledig ervaren. Via e-mail, een portal of een persoonlijk overzicht ontvangen de respondenten vooraf alle benodigde gegevens. Een geïnterviewde beschrijft: “Het programma was voor mij heel duidelijk en volledig. Het gaf mij een goed beeld van wat ik kon verwachten.” Een andere referent benoemt als pluspunt dat de online portal vooraf al toegang biedt tot literatuur ter voorbereiding, wat bijdraagt aan een goede aansluiting op het programma.

Afwijkende verwachtingen over inhoud

Twee referenten geven een iets lagere waardering. Een respondent geeft aan dat de overnachtingen geen onderdeel zijn van het programma en licht toe dat dit pas naderhand duidelijk is geworden. Een andere geïnterviewde beschrijft een vergelijkbare ervaring over het aantal dagen: “Ik dacht dat alles duidelijk voor mij was, totdat later bleek dat het programma niet uit twee dagen bestond, maar uit anderhalve dag. Ook bij de invulling van de dagen had ik een andere verwachting. De laatste halve dag bleek een soort terugkombijeenkomst.” Ondanks deze ervaringen geven beide referenten aan tevreden te zijn over het opleidingsprogramma.

Uitvoering



Afwisseling en werkvormen

Het merendeel van de referenten is zeer tevreden over de uitvoering. Interactieve werkvormen, rollenspelen, gevarieerde sprekers en de diversiteit binnen de groep worden als onderscheidende elementen genoemd. Een geïnterviewde merkt op dat de fysieke dagen als leerzaam worden ervaren, met verdieping en herkenbare voorbeelden. Ook de afwisseling in achtergronden van deelnemers wordt meermaals genoemd als meerwaarde. “Wat ik erg leuk vond waren de verschillende achtergronden van de deelnemers en de docenten. Daarmee krijg je steeds verschillende casussen vanuit andere invalshoeken.” Een respondent noemt de blended opzet als pluspunt: “Ik ben zeer te spreken over de combinatie van online en fysiek. Met name de flexibiliteit die het geeft in onze drukbezette levens is erg prettig.”

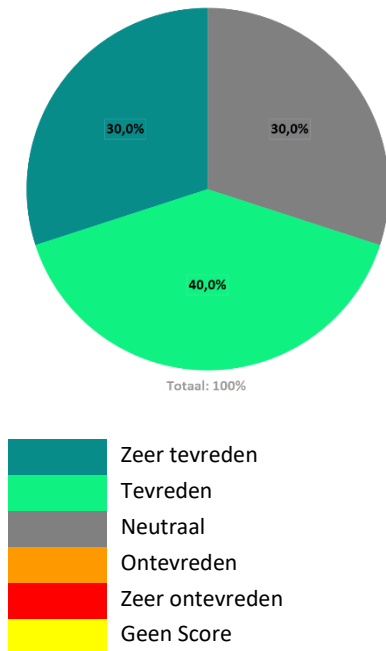
Niveaoverschillen en groepssamenstelling

Twee respondenten geven een neutrale score en wijzen onder meer op uiteenlopende niveaus binnen de groep. “Voor meer ervaren mensen, zoals ik, miste de verdieping. Een entreetoets zou in die zin niet verkeerd zijn, met mogelijk een aparte opleiding voor meer ervaren bestuurssecretarissen.” Een andere referent noemt een onverwachte splitsing halverwege het programma: “Wat ik erg jammer vond is dat er na drie dagen ineens een switch kwam in de groep. Voor mij onverwachts. Een gedeelte ging door met verdieping op commissarissen en andere op verdieping op toezichthouders.”

***Ontevreden signaal en planning**

Eén referent geeft een ontevreden score en licht dit inhoudelijk toe. “Mijn verwachting was dat we veel meer aan elkaar zouden hebben, aan zo’n uiteenlopende groep met ervaren commissarissen uit verschillende sectoren. Maar daar werd weinig mee gedaan. Het waren vooral sprekers, een soort collegesetting. De inhoud was ook een beetje hoog-over en niet direct toepasbaar in de praktijk.” Daarnaast wordt de planning rond drukke periodes, zoals de feestdagen, door enkele geïnterviewden als minder passend genoemd.

Opleiders



Deskundigheid en praktijkervaring

Een deel van de referenten is zeer te spreken over de opleiders. De deskundigheid, praktijkervaring en diversiteit aan achtergronden worden als pluspunten aangehaald. Een geïnterviewde vat het kort samen: “Perfect. Zeer deskundig, veel praktijkervaring en net zo uiteenlopend in achtergrond als de groep.” Ook de openheid van sprekers om eigen valkuilen te benoemen wordt door meerdere geïnterviewden gewaardeerd.

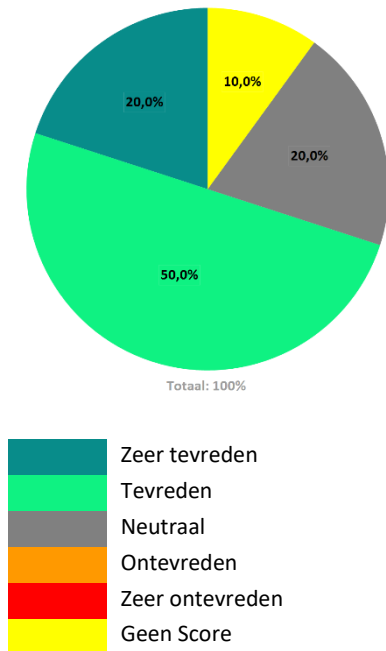
Wisselende kwaliteit

Meerdere respondenten signaleren dat de kwaliteit van de sprekers onderling wisselt. Een referent licht dit toe: “Er waren meerdere sprekers van wisselende kwaliteit. Ik geef er zelf een voorkeur aan sprekers met specifieke expertise in plaats van de meer algemene verhalen.” Een andere geïnterviewde noemt dat het totaal aan ervaringen met een tiental sprekers in één score lastig te vatten is, maar dat het overwegend docenten uit de praktijk zijn met herkenbare voorbeelden.

Neutrale scores met wisselende redenen

Drie referenten kennen een neutrale score toe. De redenen zijn inhoudelijk verschillend. Eén respondent noemt dat een aantal sprekers te ver van de rol afstaat: “Sommige sprekers waren al lange tijd niet meer werkzaam in hun rol en de inhoud voelde een beetje te ver weg; het ging meer over brede ontwikkelingen in de wereld en minder over de toepasbaarheid in de praktijk.” Een tweede respondent is minder tevreden over één van de twee sprekers van de dag, zowel inhoudelijk als de manier waarop kennis werd overgedragen. Een andere geïnterviewde wijst op inefficiëntie in de opbouw en noemt dat bij wisselende sprekers steeds opnieuw een introductierondje plaatsvindt.

Trainingsmateriaal



Online portal en naslag

Een ruime meerderheid van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. De centrale portal met presentaties en achterliggende documentatie wordt genoemd als bruikbaar naslagwerk. Een geïnterviewde beschrijft: “De presentaties en andere dingen die tijdens de lessen ter sprake waren gekomen werden allemaal op de portal geüpload. Daar kunnen we nu nog steeds bij, tot een bepaalde tijd, en het is dus een perfect naslagwerk.” Een andere respondent noemt een uitgebreide online omgeving met onder meer een governance-boek, beschikbaar om te downloaden, als waardevolle aanvulling. Ook het fysieke basismateriaal dat tijdens de lesdagen wordt uitgereikt, zoals een boekje en deelnemerslijst, wordt als pluspunt aangehaald.

Kantttekeningen bij toetsen

Enkele respondenten plaatsen kanttekeningen bij de opzet van de online toetsen. Een geïnterviewde merkt op: “Als je geen voldoende scoorde kon je de toets opnieuw doen, maar dan kreeg je precies dezelfde vragen. Dat maakt dat je minder gestimuleerd wordt in het leren. Bij herhaling kun je eenvoudig altijd een 10 scoren.” Een andere referent noemt dat het doel en de omvang van de toetsen vooraf onduidelijk zijn en dat dit duidelijker gecommuniceerd kan worden.

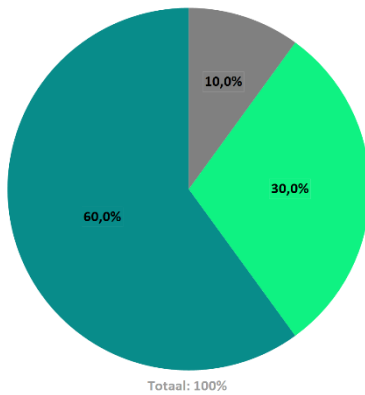
Ontwikkelpunten online content

Twee referenten kennen een neutrale score toe. Zij wijzen op de videocontent en op gedateerde documentatie. Een respondent beschrijft: “De filmpjes online vond ik niet sterk. Hoewel er indrukwekkende namen voorbijkwamen, vond ik het inhoudelijk niet echt indrukwekkend.” Een andere geïnterviewde voegt daaraan toe dat in de digitale omgeving nogal wat gedateerde documenten zijn opgenomen. Eén respondent heeft geen score gegeven. De reden is dat deze geïnterviewde beperkt gebruik heeft gemaakt van het aangeboden materiaal.

Accommodatie

Locatie en uitstraling

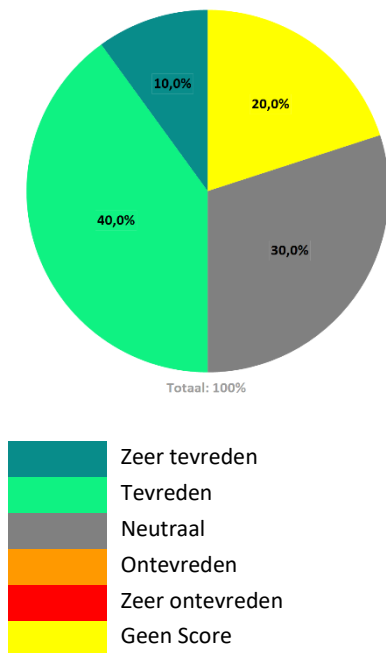
Een ruime meerderheid van de referenten is zeer tevreden over de accommodatie. De locatie wordt beschreven als statig, rustig en passend bij de opleiding. Een geïnterviewde vat het beknopt samen: “Een mooie locatie, perfecte bereikbaarheid en fijne catering. Niets op aan te merken.” Een andere respondent erkent dat de accommodatie een rol heeft gespeeld in de keuze voor deze opleiding.



Bereikbaarheid en catering

Enkele referenten plaatsen kleinere opmerkingen bij de locatie. Een geïnterviewde wijst op de beperkte bereikbaarheid met openbaar vervoer. “Het is een prima locatie, alleen niet goed bereikbaar met het ov. In deze tijd vind ik dat eigenlijk niet kunnen.” Overige opmerkingen hebben betrekking op de catering. Twee referenten melden dat de hoeveelheid van het aangeboden vaststaande menu niet voor iedereen toereikend is. Een referent geeft om deze reden een neutrale score.

Natraject



Evaluatie en follow-up

Vrijwel alle referenten beschrijven dat de opleiding wordt afgesloten met een certificaatuitreiking. Bij sommige trajecten is aanwezigheid voldoende, bij andere zijn afgeronde toetsen of een referentiebezoek voorwaardelijk. Een geïnterviewde beschrijft: “Naderhand is er gevraagd hoe het was, er zijn foto’s gestuurd van de uitreiking van de certificaten, en de programmaleider heeft expliciet aangegeven dat er altijd vragen gesteld kunnen worden.” Meerdere respondenten noemen dat er per dag schriftelijk wordt geëvalueerd en dat een reflectiemoment na ongeveer een half jaar onderdeel uitmaakt van het traject. “De follow-up van Governance Academy vind ik sterk. Er is nog twee keer contact opgenomen, via de mail en telefonisch, onder meer met de vraag of ze nog ergens bij konden helpen.”

Beperkte nazorg als aandachtspunt

Drie referenten geven een neutrale score. Twee signaleren dat er meer gefaciliteerd had kunnen worden op contact tussen deelnemers: “Er is eigenlijk geen nazorg geweest, wat jammer is omdat ze iets meer hadden kunnen faciliteren op bijvoorbeeld contact tussen de deelnemers of de mogelijkheid om een intervisiegroep te kunnen samenstellen.” De ander geeft aan: “Een telefoontje of een mailtje na afronding van de opleiding zou fijn geweest zijn.”

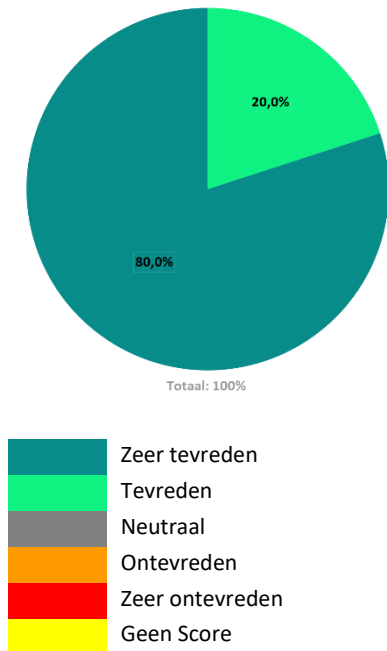
Geen score

Twee referenten hebben geen score gegeven voor het natraject. De eerste respondent kan zich niet herinneren dat er enige vorm van contact is geweest. De tweede geïnterviewde zonder score, merkt op: “Ik heb hier niet direct een mening over. Voor deze opleiding vind ik opvolging of nazorg niet direct belangrijk.”

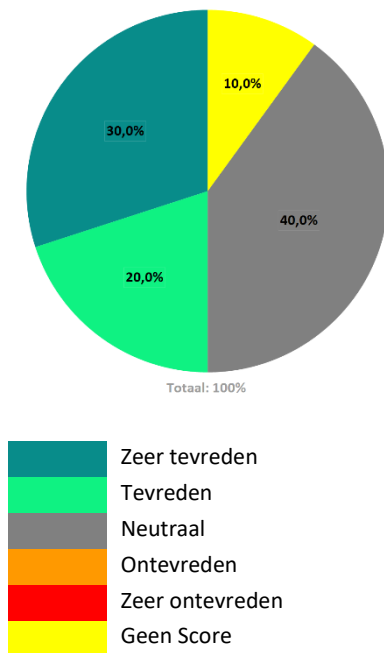
Organisatie en Administratie

Bereikbaarheid en opvolging

Over de organisatie en administratie zijn de referenten zeer te spreken. De bereikbaarheid van de backoffice, de snelheid van antwoorden en de facturering worden als pluspunten aangehaald. Een respondent merkt op: “Niets op aan te merken. Toen ik belde waren ze meteen bereikbaar en konden meteen helpen.” Een andere geïnterviewde beschrijft dat een opmerking over de website direct is opgevolgd, wat als professioneel wordt ervaren. Alle respondenten geven aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de klantvriendelijkheid, snelheid en bereikbaarheid van Governance Academy.



Relatiebeheer



Tevredenheid over de huidige frequentie

Een deel van de referenten is te spreken over het relatiebeheer. Het contact via nieuwsbrieven, uitnodigingen voor webinars en fysieke bijeenkomsten wordt als passend ervaren. Een respondent beschrijft: "Ik heb nog mails ontvangen, onder meer over een mogelijke vervolgopleiding. Wat mij betreft doen ze dit prima, niet te veel en niet te weinig." Een andere geïnterviewde noemt de toegang tot kosteloze evenementen voor bestuurssecretarissen als pluspunt en legt daarbij een verbinding met nazorg.

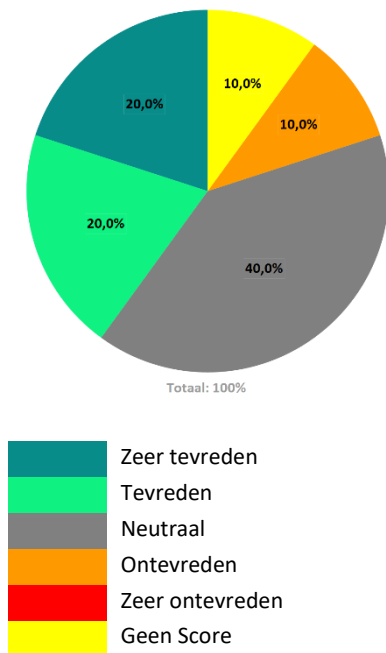
Commerciële toon en beperkt contact

Vier referenten kennen een neutrale score toe. De redenen verschillen. Een respondent geeft aan: "Ik krijg af en toe wel wat mails over opleidingen die gaan starten. Het zijn vooral acquisitiegerichte mails. Daar hou ik niet zo van." Een andere geïnterviewde noemt dat er vooral informatie wordt gestuurd over zaken waarvoor betaald moet worden en stelt voor om het aanbod uit te breiden met kosteloze onderdelen. Een derde respondent merkt op dat een bijgewoonde kosteloze bijeenkomst vooral commercieel aanvoelde. Een vierde referent geeft aan in het geheel geen contact te hebben gehad na de opleiding: "Ik kan me niet herinneren dat ik na de opleiding verder nog nieuwsbrieven of e-mails heb ontvangen. Dat had eigenlijk beter gekund."

*Geen score

Eén referent heeft geen score gegeven. De reden is dat deze geïnterviewde zich weinig contact kan herinneren na afronding van de opleiding. Alleen een mail over een seminar staat nog helder voor de geest, wat voor deze respondent onvoldoende is om tot een beoordeling te komen.

Prijs-kwaliteitverhouding



Tevredenheid over prijs

Een deel van de referenten is te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Een respondent die de prijs hoog noemt maar deze passend vindt bij de geboden kwaliteit, beschrijft: “De prijs is hoog, maar het was het echt waard. Anders zou je af moeten dingen op luxezaken zoals accommodatie en catering.” Een andere geïnterviewde waardeert de blended variant als gunstige optie omdat de prijs lager uitvalt dan bij een volledig fysieke vorm, terwijl de inhoudelijke basis als prima wordt ervaren.

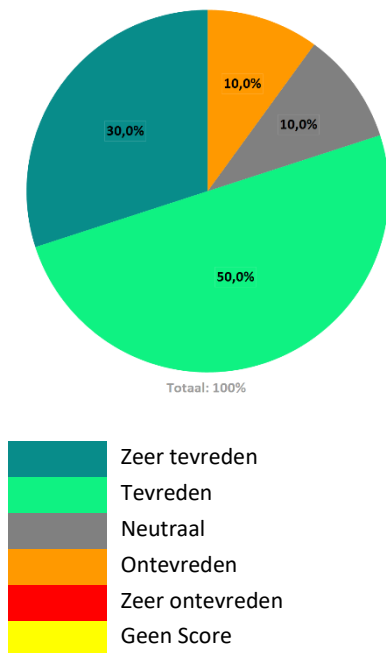
Prijs aan de hoge kant

Vier referenten geven een neutrale score. De rode draad betreft de hoogte van de prijs in verhouding tot de inhoud en duur van het programma. Een respondent merkt op dat het vrij veel geld is, ook in relatie tot andere opleidingen. Een andere geïnterviewde specificeert dit voor de blended vorm: “Voor deze blended opleiding vind ik de prijs hoog. Het gaat maar om een fysieke bijeenkomst van anderhalve dag en de rest is online.” Een derde respondent mist de meerwaarde voor de ervaren doelgroep: “Dit is een van de duurdere opleidingen in deze categorie. Ik miste de impact voor ervaren toezichthouders. Ik had verwacht dat het een stap verder zou gaan en daarom vind ik het voor drie dagen prijzig.”

Ontevreden signaal en geen score

Eén referent is ontevreden en geeft aan dat de ontvangen waarde niet opweegt tegen het betaalde bedrag: “Als ik kijk naar wat ik betaald heb en wat ik ervoor terug heb gekregen, dan vond ik dit het niet waard.” Eén geïnterviewde heeft geen score gegeven. De reden is dat deze respondent de opleiding niet zelf heeft gefinancierd en hier geen onderbouwd oordeel over kan geven.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



Overwegend positief beeld

Een meerderheid van de referenten geeft aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de afgenomen opleiding als geheel. Geïnterviewden erkennen de praktische handvatten, het verkregen inzicht en de waarde van de uitwisseling met een gemengde groep deelnemers. Een respondent beschrijft: “Van mij had het nog 5 dagen langer mogen duren. Ik heb echt praktische handvatten gekregen om een rol als commissaris in te vullen.” Een andere geïnterviewde onderstreept de waarde voor loopbaanoverwegingen: “Deze opleiding heeft me heel veel inzicht gegeven in de rol van commissaris. Dit helpt mij ook bij mijn eigen vraag of ik er wel aan toe ben en het certificaat geeft zeker vertrouwen bij de andere partij wanneer ik voor een dergelijke rol op zou gaan.”

Neutraal en ontevreden signaal

Eén referent kent een neutrale score toe. Deze respondent geeft aan dat de opleiding in haar huidige vorm beter past bij starters dan bij ervaren bestuurssecretarissen. Eén geïnterviewde is ontevreden en licht dit inhoudelijk toe: “Met constructieve bedoelingen geef ik toch een ontevreden score. Ik zou de opleiding die ik heb gevolgd niet aanraden aan anderen. Ik had iets anders verwacht en gehoopt dan een serie algemene colleges.”

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.

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 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, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingsaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties