

Klanttevredenheidsonderzoek

Global Knowledge Network Netherlands bv

07-05-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Global Knowledge Network Netherlands bv vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

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

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

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

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

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal②			20%	20%	30%
Accommodatie③					
Natraject			20%	80%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer④			20%	60%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	60%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier een mening over
- ③ Dit blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten
- ④ Niet iedereen heeft hier zicht op
- ⑤ Niet iedereen kan hier iets over zeggen

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Global Knowledge Network (hierna: Global Knowledge) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Zij schetsen een duidelijk positief beeld van het voortraject: iedereen is tevreden tot zeer tevreden. Opvallend is dat de meeste referenten al langere tijd met Global Knowledge samenwerken, wat zorgt voor een soepele en vertrouwde start van nieuwe trajecten. De keuze voor Global Knowledge hangt volgens hen samen met de inhoudelijke kennis, het brede trainingsaanbod, de kwaliteit van de trainers en het snelle schakelen van de contactpersoon. Zoals een van de referenten het verwoordt: "Het contact verloopt soepel en vragen worden vrijwel meteen opgepakt." In deze eerste fase wordt bovendien echt de tijd genomen om wensen en behoeften scherp te krijgen. Dat gebeurt in gesprekken met een accountmanager of juist direct met een trainer, afhankelijk van wat nodig is. Die flexibiliteit wordt gewaardeerd; een respondent geeft aan: "Ze begrijpen snel wat we nodig hebben en schakelen direct de juiste mensen in." Ook het meedenken wordt vaak genoemd als sterk punt. Zo merkt een ander op: "Je merkt dat ze veel ervaring hebben en echt meedenken over de beste oplossing."

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma en de offerte van Global Knowledge zijn de referenten unaniem positief. Iedereen is tevreden tot zelfs zeer tevreden over dit onderdeel. De offerte wordt als helder en overzichtelijk ervaren, met afspraken die vooraf netjes worden vastgelegd. Dat geeft duidelijkheid en voorkomt verrassingen achteraf. Zoals een van de referenten het aangeeft: “Je ziet meteen wat er geleverd wordt en hoe alles praktisch is ingericht.” Ook het opleidingsprogramma zelf zit goed in elkaar en is voor deelnemers makkelijk te volgen. De opbouw is logisch, waardoor snel duidelijk wordt hoe het traject verloopt en wat er van hen verwacht wordt. Daarnaast is er ruimte om tijdens het traject kleine bijstellingen te doen als dat nodig blijkt. Die flexibiliteit wordt als prettig ervaren, omdat het programma daardoor goed blijft aansluiten op de praktijk. Een respondent zegt hierover: “Als we gaandeweg merken dat iets beter anders kan, dan wordt dat gewoon opgepakt en geregeld.” Juist de combinatie van een duidelijke structuur vooraf en de mogelijkheid om tussendoor bij te sturen, maakt dat het programma als goed werkbaar en prettig wordt beoordeeld.

Uitvoering

Global Knowledge heeft de verschillende trainingen op een gestructureerde en doordachte manier uitgevoerd, met duidelijke aandacht voor zowel inhoud als didactische aanpak. De referenten zijn unaniem tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. De trainingen kenmerkten zich door een goede afwisseling in werkvormen: theorie werd regelmatig gecombineerd met praktische opdrachten, discussies en casuïstiek. Deze variatie zorgde ervoor dat deelnemers actief betrokken bleven; zoals een van hen het verwoordde: “De afwisseling hield mij scherp en betrokken gedurende de hele training.” Daarnaast werd de sterke koppeling met de dagelijkse praktijk als zeer waardevol ervaren. De inhoud sloot goed aan bij de werksituaties van de deelnemers, waardoor het geleerde direct toepasbaar was. Een referent gaf hierover aan dat “wat ik leerde, kon ik de volgende dag al toepassen in mijn werk.” Ook de diepgang van de trainingen werd meerdere keren benadrukt. Onderwerpen werden niet alleen behandeld, maar echt uitgediept, waarbij ruimte was voor verdieping en vragen. Dit komt terug in de opmerking dat “er echt de tijd werd genomen om onderwerpen goed te doorgronden.” Tot slot geven referenten aan dat de opbrengst hoog was: deelnemers hebben veel geleerd en kijken positief terug op de trainingen. De combinatie van variatie, praktijkgerichtheid en inhoudelijke diepgang maakt dat de trainingen als effectief en waardevol worden ervaren.

Opleiders

De trainers van Global Knowledge worden door alle referenten beoordeeld als goed tot zeer goed. Hun inhoudelijke expertise wordt breed erkend en vormt een stevige basis voor de kwaliteit van de trainingen. De trainers beschikken over actuele kennis en weten deze op een toegankelijke manier over te brengen. Tegelijkertijd zijn zij in staat om flexibel om te gaan met verschillen binnen de groep, bijvoorbeeld in voorkennis of tempo. Daarbij blijft de balans behouden, zoals een referent aangeeft: “De trainer speelde goed in op verschillen in de groep, zonder dat iemand achterbleef of zich verveelde.” Naast hun vakinhoudelijke kwaliteiten wordt ook de didactische vaardigheid van de trainers gewaardeerd. Zij weten deelnemers actief te betrekken en creëren ruimte voor vragen en interactie. De manier waarop zij aansluiten bij de behoeften van de groep draagt bij aan een prettig leerklimaat. Dit wordt onderstreept door de opmerking dat “de trainer echt oog had voor iedereen in de groep.” Tot slot wordt de houding van de trainers als vriendelijk en benaderbaar ervaren. De open en toegankelijke manier van communiceren maakt het voor deelnemers gemakkelijk om actief deel te nemen. Zoals een referent het samenvat: “De trainer was niet alleen deskundig, maar ook erg prettig in de omgang.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal geven niet alle referenten een oordeel, omdat niet iedereen hier goed zicht op heeft. De referenten die hier wel ervaring mee hebben, zijn overwegend tevreden. Het materiaal wordt als inhoudelijk sterk beoordeeld en sluit goed aan op de behandelde onderwerpen tijdens de trainingen. Met name het online beschikbare materiaal wordt gewaardeerd, omdat het deelnemers in staat stelt om de stof op een later moment terug te lezen en te verdiepen. Zoals een referent aangeeft: "Het online materiaal sloot goed aan bij de training en was prettig om achteraf nog eens door te nemen." Tegelijkertijd plaatsen enkele referenten een kanttekening bij de omvang van het materiaal. Twee van hen ervaren het als vrij uitgebreid, waardoor niet alles daadwerkelijk wordt gebruikt. Dit maakt het volgens hen soms minder overzichtelijk en in de praktijk iets minder effectief. Dit wordt treffend verwoord in de opmerking dat "het materiaal wel compleet is, maar daardoor ook wat veel, waardoor je niet alles benut." Alles afwegend wordt het trainingsmateriaal als degelijk en ondersteunend aan de training gezien, met ruimte voor enige optimalisatie in de hoeveelheid en overzichtelijkheid.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft bij maatwerktrainingen buiten beschouwing.

Natraject

Van de tien gesproken referenten zijn er acht duidelijk positief over het natraject. Twee blijven wat neutraler, vooral omdat ze minder goed zicht hadden op hoe het traject precies is verlopen, er zijn in hun geval geen gesprekken geweest en dat hadden zij wel op prijs gesteld: "Dan hadden we ook kunnen kijken of we misschien al nieuwe leerdoelen konden formuleren voor een volgende keer". De algemene indruk is echter goed: het traject wordt als nuttig en prettig ervaren, en deelnemers krijgen meestal een certificaat na afloop. Ook de voorbereiding op examens wordt gewaardeerd. Zoals één referent het verwoordt: "De training gaf precies genoeg houvast om er met een goed gevoel in te gaan." De slagingspercentages dragen bij aan dat positieve beeld. Over de evaluaties zijn de ervaringen niet bij iedereen hetzelfde. Soms wordt er samen met de trainer of accountmanager teruggekeken, maar dat gebeurt niet overal op dezelfde manier. Met name de terugkoppeling van schriftelijke evaluaties kan consistentere volgens een aantal referenten. Een referent zegt hierover: "Het zou fijn zijn als die resultaten standaard even gedeeld worden, dan kun je er ook echt iets mee." Maar al met al zijn de opbrengsten overtuigend: deelnemers passen het geleerde toe in hun werk en voelen zich zekerder in hun rol.

Organisatie en Administratie

Global Knowledge onderscheidt zich volgens de geïnterviewden door een efficiënte organisatie en administratie. Processen zijn helder ingericht en sluiten goed op elkaar aan, wat zorgt voor een soepele uitvoering van werkzaamheden. Van planning en communicatie tot registratie en opvolging: alles is overzichtelijk en zorgvuldig georganiseerd. Dit draagt bij aan een professionele werkomgeving waarin betrokkenen zich kunnen richten op hun kerntaken. Wat door een aantal referenten wordt genoemd is de balans tussen professionaliteit en toegankelijkheid. De werkwijze is strak georganiseerd zonder onnodig complex te worden. Zoals één van de referenten het verwoordt: "Het is gewoon fijn werken als alles achter de schermen klopt." Deze ervaring wordt breed gedeeld. Daarnaast kenmerkt de administratie zich door betrouwbaarheid en flexibiliteit. Vragen worden tijdig opgepakt en afspraken consequent nagekomen. Dit leidt tot vertrouwen in de ondersteuning. Zoals door een ander wordt aangegeven: "Je hoeft nergens achteraan, het wordt gewoon geregeld." Al met al vormt de organisatie en administratie van Global Knowledge een solide basis die bijdraagt aan kwaliteit en continuïteit.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt door de meeste referenten positief beoordeeld. Zes referenten zijn tevreden en ervaren het contact als prettig en betrouwbaar. Twee referenten geven aan hier geen goed beeld van te hebben, omdat ze er weinig of niet mee te maken hebben. Twee anderen blijven neutraler in hun oordeel en zien ruimte voor verbetering, met name op het gebied van initiatief. De tevreden groep waardeert vooral de bereikbaarheid en het meedenken: "We hebben snel contact als dat nodig is en krijgen dan ook direct duidelijkheid" en "De accountmanager denkt actief mee en komt zelf met suggesties die goed aansluiten." Tegelijkertijd klinkt bij de neutralere reacties dat het contact soms wat afwachtend is. Zij zouden het prettig vinden als er vaker proactief wordt meegedacht of contact wordt gezocht, bijvoorbeeld rond nieuwe ontwikkelingen of opleidingsbehoeften.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door het merendeel van de respondenten positief beoordeeld. Zes referenten zijn tevreden en vinden dat de kwaliteit goed aansluit bij de kosten. Zij ervaren de dienstverlening als professioneel en passend bij hun verwachtingen. Eén referent is neutraler en merkt op dat het aanbod aan de dure kant is, ondanks de inhoudelijke kwaliteit. De overige referenten geven aan hier geen goed zicht op te hebben, bijvoorbeeld omdat zij niet betrokken zijn bij de financiële afweging. Binnen de positieve groep speelt de vergelijking met andere aanbieders regelmatig een rol in het oordeel. Zoals één referent aangeeft: “Als je kijkt naar wat je krijgt en hoe het wordt uitgevoerd, vind ik de prijs gerechtvaardigd.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over de gehele samenwerking met Global Knowledge zijn de referenten overwegend positief. Met name de combinatie van inhoudelijke kwaliteit, deskundige trainers en een duidelijke structuur in het traject wordt als sterk ervaren. De trainingen sluiten goed aan op de praktijk en leveren zichtbaar resultaat op, wat maakt dat organisaties graag opnieuw met Global Knowledge in zee gaan. Ook de flexibiliteit en het vermogen om snel te schakelen dragen bij aan een prettige samenwerking. Tegelijkertijd zijn er enkele aandachtspunten die vaker terugkomen. Zo kan het relatiebeheer volgens een aantal referenten actiever, bijvoorbeeld door vaker uit eigen beweging contact te zoeken of mee te denken over vervolgstappen. Ook in het natraject ligt nog ruimte om evaluaties consistentier terug te koppelen en samen vooruit te kijken. Daarnaast wordt het trainingsmateriaal soms als omvangrijk ervaren, waardoor niet alles optimaal wordt benut. Per saldo staat er een sterke basis, met duidelijke pluspunten in kwaliteit en uitvoering, en concrete mogelijkheden om de samenwerking verder te verdiepen en te versterken. Alle referenten geven aan ook in de toekomst graag gebruik te blijven maken van het aanbod van Global Knowledge.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	90%	
Opleidingsprogramma			20%	80%	
Uitvoering				100%	
Opleiders			10%	90%	
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie②				30%	
Natraject			10%	70%	20%
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer③			10%	40%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding④				20%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier een mening over
- ③ Vier referenten kunnen hier niets over zeggen
- ④ Zes referenten hebben geen zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek hebben eveneens tien referenten hun medewerking verleend. Zij hebben deelgenomen aan één van de open opleidingen van Global Knowledge. Een deel van hen geeft aan dat de organisatie waar zij werkzaam zijn al langere tijd samenwerkt met deze opleider, soms zelfs als vaste partner. In enkele gevallen wordt gebruikgemaakt van abonnementsvormen of opleidingspakketten, waardoor medewerkers flexibel trainingen kunnen volgen. De keuze voor Global Knowledge hangt vaak samen met eerdere positieve ervaringen, het brede IT-aanbod en de mogelijkheid om trainingen en certificering te combineren. Zoals één van de referenten aangeeft: "Het is voor ons een logische partij, omdat ze alles onder één dak hebben en we weten wat we kunnen verwachten." Het voortraject wordt door het merendeel als soepel en efficiënt ervaren. Aanmelden verloopt eenvoudig en de benodigde informatie wordt doorgaans snel verstrekt. Deelnemers waarderen de duidelijke communicatie en het feit dat zij snel kunnen starten. Op één neutrale score na, zijn de meeste referenten tevreden tot zeer tevreden. De neutralere reactie heeft te maken met uitstel van een training, wat als onhandig werd ervaren.

Opleidingsprogramma

Vrijwel alle referenten zijn positief over het opleidingsprogramma. Zij ervaren het als helder opgebouwd en in lijn met wat vooraf wordt gecommuniceerd. De inhoud, leerdoelen en opzet zijn duidelijk beschreven, waardoor deelnemers goed weten wat zij kunnen verwachten. Dit draagt bij aan een gevoel van voorspelbaarheid en vertrouwen. Daarnaast wordt het programma als praktisch en relevant gezien. De structuur helpt deelnemers om de stof goed te volgen en biedt voldoende houvast tijdens de training. De neutralere beoordelingen hebben de volgende redenen. Zo geeft één referent aan dat het programma inhoudelijk wel klopt, maar weinig ruimte laat voor maatwerk of verdieping op specifieke vragen uit de eigen praktijk: "Het programma was duidelijk, maar ik had graag wat meer flexibiliteit gezien om in te zoomen op onze eigen casussen." Een ander noemt dat de beschrijving vooraf vrij algemeen bleef, waardoor de verwachtingen niet volledig scherp waren: "Het gaf een goed beeld, maar het had van mij iets concreter gemogen."

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen wordt door alle referenten positief beoordeeld. De inhoud wordt als sterk en relevant ervaren en de manier van lesgeven als dynamisch en gevarieerd. De afwisseling tussen uitleg, praktijkvoorbeelden en opdrachten zorgt ervoor dat deelnemers betrokken blijven en de stof goed kunnen verwerken. Zoals een referent aangeeft: "De training bleef de hele tijd interessant doordat je niet alleen maar zat te luisteren, maar ook zelf actief bezig was." Ook de groeps grootte draagt hieraan bij. De groepen zijn klein genoeg om vragen te stellen en in te gaan op individuele situaties, zonder dat het tempo verloren gaat. Dit wordt als prettig en effectief ervaren. Daarnaast waarderen deelnemers de flexibiliteit om zowel fysiek als online deel te nemen. De trainingen sluiten goed aan bij de verwachtingen en bieden voldoende diepgang. Referenten geven aan dat de opbouw logisch is en dat er ruimte is om onderwerpen stapsgewijs te behandelen, met voldoende tijd om vragen te stellen wanneer iets niet direct duidelijk is. Een deelnemer verwoordt dit als volgt: "Er was genoeg gelegenheid om stil te staan bij onderdelen waar je zelf wat meer uitleg bij nodig had, zonder dat het de voortgang van de training in de weg zat." Het algemene beeld is dat de uitvoering zorgvuldig is ingericht en goed aansluit bij de behoeften van de deelnemers.

Opleiders

De trainers krijgen van nagenoeg alle referenten een positieve beoordeling. Hun vakkennis wordt als sterk ervaren en ze weten die op een duidelijke en toegankelijke manier over te brengen. Ook hun didactische vaardigheden vallen op: ze sluiten goed aan bij de groep en spelen soepel in op vragen die tijdens de training naar voren komen. Daarnaast wordt de praktijkervaring van de opleiders gewaardeerd. Daardoor worden er veel herkenbare voorbeelden gebruikt, wat helpt om de stof beter te begrijpen en te koppelen aan de dagelijkse werksituatie. De trainers worden daarnaast gezien als betrokken en makkelijk benaderbaar, wat zorgt voor een open en prettige sfeer in de groep. Een verbeterpunt dat door twee referenten wordt genoemd, is dat de planning op sommige momenten wat strakker zou mogen. Deze referenten geven aan dat bepaalde onderdelen relatief veel tijd krijgen, waardoor het tempo soms wat inzakt. Zoals één van hen het verwoordt: "Sommige stukken hadden van mij iets compacter gemogen, zodat je wat meer ritme in de dag houdt." Dit is de reden dat deze referent hier een neutrale score geeft. De andere referent wil dit alleen als verbeterpunt meegeven. Tegelijkertijd wordt door andere referenten ook verteld dat trainers hier goed op inspelen zodra dit wordt aangegeven.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door de meeste referenten positief beoordeeld. Over het algemeen vinden ze dat het materiaal goed aansluit op de training en de behandelde onderwerpen ondersteunt. Er wordt vooral gewerkt met digitale leeromgevingen, aangevuld met handboeken, slides en extra verwijzingen naar externe bronnen. Wat veel deelnemers prettig vinden, is dat ze na afloop nog toegang hebben tot het materiaal. Daardoor kun je de stof later nog eens rustig terugkijken of bepaalde onderdelen opnieuw doornemen als je er mee aan de slag gaat in de praktijk. Ook de hoeveelheid oefenmateriaal wordt vaak genoemd als pluspunt, omdat het helpt om de theorie echt te oefenen en beter te laten landen. Zoals één referent aangeeft: "Je kunt er thuis nog prima mee verder, er zit genoeg in om echt te blijven oefenen en terug te pakken." Tegelijkertijd worden er ook wat verbeterpunten genoemd. Een deel van de referenten geeft aan dat het materiaal vrij uitgebreid is, waardoor het soms lastig is om snel de kern te vinden. Ook wordt gezegd dat niet alles even makkelijk navigeerbaar is, zeker wanneer je later iets wilt terugzoeken. Daarnaast zijn er opmerkingen dat bepaalde onderdelen wat sneller verouderen of sterk afhankelijk zijn van specifieke softwareversies.

Accommodatie

Slechts drie referenten hebben een oordeel gegeven over de accommodatie, aangezien de overige deelnemers de training (grotendeels) online hebben gevolgd. De referenten die wel op locatie zijn geweest, zijn unaniem positief. Zij beschrijven de locatie als goed bereikbaar en verzorgd, met alle faciliteiten die nodig zijn voor een prettige trainingsdag. De ruimtes worden als comfortabel ervaren. Ook praktische zaken zoals parkeergelegenheid en algemene voorzieningen zijn naar tevredenheid geregeld. Zoals één referent het samenvat: "Alles was gewoon goed geregeld: makkelijk te bereiken, nette ruimtes en alles wat je nodig hebt binnen handbereik."

Natraject

Het natraject wordt door het merendeel van de referenten positief beoordeeld. De ondersteuning richting examens sluit goed aan op de training en helpt deelnemers om met vertrouwen aan een toets of certificering te beginnen. Informatie over examens en vervolgstappen wordt over het algemeen tijdig gedeeld, waardoor deelnemers weten waar ze aan toe zijn. Zoals een referent aangeeft: "Je wordt na de training nog even goed op weg geholpen met wat je daarna kunt doen, dat is fijn." De evaluatiemomenten worden wat wisselender ervaren. De meeste deelnemers krijgen de kans om feedback te geven, maar het is niet altijd voor iedereen duidelijk wat er vervolgens met die input gebeurt. Eén referent geeft om een andere reden een neutrale score, hij geeft aan dat het na afloop vrij stil bleef: "Ik had het prettig gevonden als er nog even contact was geweest om dingen na te bespreken." Samenvattend wordt het natraject als waardevol ervaren, met name door de praktische ondersteuning rondom examens, maar er liggen nog kansen in het contact na afloop.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie zijn naar tevredenheid van alle referenten. Het algemene beeld is dat alles goed en soepel verloopt, zonder onnodige complicaties. Aanmeldingen, bevestigingen en andere administratieve zaken worden netjes en op tijd geregeld, waardoor deelnemers zich daar nauwelijks druk over hoeven te maken. Met name de snelheid van handelen en de bereikbaarheid worden als sterke punten genoemd. Vragen worden snel opgepakt en er wordt duidelijk gecommuniceerd over vervolgstappen. Zoals één referent aangeeft: "Als je iets nodig hebt, wordt het eigenlijk altijd meteen geregeld." Ook de overzichtelijkheid van het proces wordt gewaardeerd. Alles is logisch ingericht en makkelijk te volgen, van inschrijving tot afronding. Een andere referent verwoordt dit als volgt: "Je weet gewoon precies waar je aan toe bent, dat maakt het een stuk makkelijker."

Relatiebeheer

De referenten die zicht hebben op het relatiebeheer zijn hier over het algemeen positief over. In een aantal gevallen is er sprake van een vaste contactpersoon, wat zorgt voor korte lijnen en een goed begrip van de organisatie en haar behoeften. Dat wordt als prettig ervaren, omdat het contact daardoor persoonlijker en efficiënter verloopt. Zoals één referent aangeeft: "Het is fijn dat je steeds dezelfde persoon spreekt, die weet meteen waar het over gaat." De communicatie wordt als laagdrempelig en toegankelijk omschreven. Contact leggen gaat makkelijk en vragen worden doorgaans snel opgepakt. Tegelijkertijd geven enkele referenten aan dat het contact nog iets actiever zou mogen. Zij zouden het prettig vinden als er vaker uit eigen beweging wordt meegedacht of informatie wordt gedeeld, bijvoorbeeld over nieuwe trainingen of relevante ontwikkelingen. Een referent verwoordt dit als volgt: "Het zou helpen als ze af en toe zelf even laten weten wat er speelt, in plaats van dat je er zelf achteraan moet." Deze referent geeft dan ook neutrale score. Hier ligt volgens sommigen nog een kans om het relatiebeheer verder te versterken. Een aantal referenten kan geen oordeel geven, omdat iemand anders in hun organisatie het relatiebeheer uitvoert.

Prijs-kwaliteitverhouding

Slechts vier referenten hebben een oordeel gegeven over de prijs-kwaliteitverhouding. Deze groep is zeer positief: twee referenten zijn tevreden en twee zelfs zeer tevreden. Zij geven aan dat de kwaliteit van de trainingen goed in verhouding staat tot de prijs, zeker gezien de inhoudelijke diepgang en de deskundigheid van de trainers. Met name de combinatie van theorie, praktijk en begeleiding wordt als waardevol ervaren. Ook het feit dat de trainingen direct toepasbaar zijn in de werksituatie speelt mee in de beoordeling. Zoals één referent aangeeft: "Je merkt dat er veel aandacht zit in de opzet en uitvoering, dan voelt de prijs ook logisch." Een andere referent benadrukt dat de investering zich snel terugverdient in de praktijk: "Het is niet goedkoop, maar je haalt er wel echt iets uit waar je meteen mee verder kunt."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen kijken de referenten met een goed gevoel terug op hun ervaring met de open opleidingen van Global Knowledge. De trainingen worden als leerzaam en goed georganiseerd ervaren, waarbij deelnemers het gevoel hebben dat zij hun tijd effectief hebben besteed. De combinatie van duidelijke structuur, betrokken begeleiding en een prettige leeromgeving zorgt ervoor dat de opleidingen als professioneel en betrouwbaar worden gezien. Veel referenten geven aan dat zij zonder aarzeling opnieuw een training bij deze aanbieder zouden volgen. Daarnaast wordt het brede aanbod en de mogelijkheid om trainingen en certificering te combineren gewaardeerd. Dit maakt het voor organisaties en deelnemers aantrekkelijk om vaker voor dezelfde opleider te kiezen. Tegelijkertijd zien referenten nog enkele verbeterpunten. Zo wordt genoemd dat er soms meer ruimte mag zijn voor specifieke vragen of verdieping op specifieke praktijksituaties. Ook kan het relatiebeheer proactiever en zou het contact na afloop van een training iets intensiever mogen. Tot slot worden er kleine aandachtspunten genoemd rondom de hoeveelheid en toegankelijkheid van het trainingsmateriaal. Ondanks deze punten is het algemene beeld dat de samenwerking als professioneel, betrouwbaar en waardevol wordt ervaren.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Global Knowledge Network Netherlands bv op 07-05-2026.

Algemeen

Global Knowledge behoort al jarenlang tot de internationale top op het gebied van trainingen en opleidingen voor IT-professionals. De organisatie ondersteunt bedrijven en professionals wereldwijd bij het ontwikkelen van actuele kennis en praktische vaardigheden binnen een snel veranderend digitaal landschap. Als onafhankelijke opleider biedt Global Knowledge een breed portfolio aan trainingen van diverse technologiepartners en vendors, variërend van cloudoplossingen en cybersecurity tot AI, data, networking en professional skills. Dankzij een internationaal netwerk van trainingslocaties, trainers en partners is Global Knowledge actief in meer dan 100 landen. Organisaties kunnen daarbij kiezen uit uiteenlopende leervormen, waaronder klassikale trainingen, virtual classrooms, e-learning, coaching en volledig maatwerk- of incompanytrajecten. Hierdoor is het mogelijk om leerprogramma's flexibel aan te sluiten op de praktijk en leerbehoefte van zowel individuele professionals als complete teams. Sinds juni 2021 maakte Global Knowledge onderdeel uit van Skillsoft, waarmee een sterke combinatie ontstond van klassikale IT-trainingen en digitale leerplatformen. De samenwerking bood klanten toegang tot een breed aanbod aan leeroplossingen en online content via onder meer het Percipio-platform van Skillsoft. Inmiddels is besloten dat de strategische samenwerking tussen beide organisaties wordt beëindigd en dat zij als businesspartners uit elkaar gaan. Global Knowledge richt zich daarbij opnieuw nadrukkelijk op haar eigen positie als gespecialiseerde en onafhankelijke opleider binnen de internationale IT-trainingsmarkt.

Kwaliteit

Kwaliteit vormt nog altijd een van de belangrijkste pijlers binnen de dienstverlening van Global Knowledge. De organisatie werkt met een vaste kern van ervaren trainers en vakspecialisten, aangevuld met zorgvuldig geselecteerde externe experts. Nieuwe trainers doorlopen een uitgebreid onboarding- en kwaliteitsprogramma waarin onder meer referentiechecks, proeftrainingen, train-de-trainerprogramma's en toetsing van didactische vaardigheden zijn opgenomen. Daarnaast investeert Global Knowledge continu in het actualiseren van lesmateriaal en het ontwikkelen van eigentijdse leeroplossingen die aansluiten op actuele ontwikkelingen binnen de IT-markt. Thema's als AI, cybersecurity, cloudtechnologie en digitale transformatie spelen hierin een steeds grotere rol. Door nauwe samenwerking met technologiepartners en opdrachtgevers blijft het aanbod relevant en praktijkgericht. Alle trainingen worden structureel geëvalueerd, zowel bij deelnemers als bij opdrachtgevers en inkopers. De uitkomsten van deze evaluaties worden actief besproken binnen het operations- en accountmanagementteam, zodat verbeterpunten snel kunnen worden opgepakt. Hierdoor ontstaat een continue kwaliteitscyclus waarin klantfeedback direct wordt vertaald naar optimalisaties in inhoud, planning en uitvoering. De aandacht voor kwaliteit en klantbeleving heeft de afgelopen jaren geleid tot een hoge klanttevredenheid, zowel binnen maatwerktrajecten als binnen het open aanbod. Klanten waarderen met name de inhoudelijke deskundigheid van de trainers, de flexibiliteit van de organisatie en de praktische toepasbaarheid van de trainingen.

Continuïteit

Global Knowledge heeft haar dienstverlening de afgelopen jaren sterk ingericht op hybride en flexibel leren. De organisatie beschikt over een breed scala aan leeroplossingen waarmee klanten op verschillende manieren kunnen leren: online, klassikaal, blended of volledig op maat. Hierdoor blijft het bureau goed aansluiten bij de veranderende behoeften van organisaties en professionals. Ook in een markt waarin technologische ontwikkelingen elkaar snel opvolgen, blijft Global Knowledge investeren in innovatie en vernieuwing van het trainingsaanbod. Denk daarbij aan trainingen rondom AI, digitale transformatie, cybersecurity en moderne cloudomgevingen. Door deze focus blijft de organisatie relevant voor zowel grote internationale ondernemingen als middelgrote organisaties die hun medewerkers toekomstbestendig willen opleiden.

Nu de samenwerking met Skillsoft wordt afgebouwd, kiest Global Knowledge nadrukkelijk voor een zelfstandige positionering als gespecialiseerde trainingspartner. Deze stap biedt ruimte om de eigen dienstverlening verder aan te scherpen en nog gericht in te spelen op de wensen van klanten en ontwikkelingen binnen de markt. Daarnaast blijft co-creatie met opdrachtgevers een belangrijk uitgangspunt. Global Knowledge denkt actief mee over leerstrategieën, certificeringstrajecten en duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Dankzij deze combinatie van inhoudelijke expertise, flexibiliteit en klantgerichtheid acht Cedeo de continuïteit van Global Knowledge ook voor de komende jaren voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, typeren Global Knowledge als een professionele, deskundige en toegankelijke opleidingspartner. Vooral de combinatie van inhoudelijke expertise, persoonlijke benadering en flexibiliteit wordt door klanten nadrukkelijk gewaardeerd. Een belangrijke rol hierin is weggelegd voor de accountmanagers en opleidingsadviseurs. Zij weten snel te schakelen tussen klantvraag, planning en uitvoering en fungeren als vaste sparringpartner voor opdrachtgevers. Hierdoor ervaren klanten de samenwerking als efficiënt, betrokken en oplossingsgericht. Ook de trainers worden door respondenten positief beoordeeld. Zij beschikken niet alleen over actuele vakkennis, maar weten de lesstof bovendien op een praktische en interactieve manier over te brengen. Hierdoor sluiten de trainingen goed aan op de dagelijkse praktijk van deelnemers. Global Knowledge wordt door klanten gezien als een betrouwbare en professionele partner voor IT- en businessprofessionals. De organisatie onderscheidt zich daarbij door haar internationale expertise, brede trainingsaanbod en het vermogen om leertrajecten flexibel af te stemmen op de behoefte van de klant.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo