

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Mikrocentrum Nederland

29-05-2026



INHOUDSOPGAVE

PROFIEL VAN STICHTING MIKROCENTRUM NEDERLAND	2
SAMENVATTING	2
STERKE PUNTEN - CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
AANDACHTSPUNTEN - CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	4
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK – CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	5
SCORES	5
TOELICHTING OP SCORES	6
VOORTRAJECT	6
OPLEIDINGSPROGRAMMA	7
UITVOERING	8
OPLEIDERS	9
TRAININGSMATERIAAL	11
NATRAJECT	12
ORGANISATIE EN ADMINISTRATIE	14
RELATIEBEHEER	15
PRIJS-KWALITEITVERHOUDING	17
TEVREDENHEID OPLEIDING/ SAMENWERKING TOTAAL	18
TRENDS IN BEDRIJFSOPLEIDINGEN	19
CEDEO-ERKENNING	20
ACHTERGROND	20
CRITERIA	20
METHODE	20
PROCEDURE	21
CONCLUSIE VAN CEDEO	22

Profiel van Stichting Mikrocentrum Nederland



Mikrocentrum is, sinds 1968, een onafhankelijke stichting die zich richt op opleidingen voor technici en professionals in de hightech- en maakindustrie. Het aanbod omvat technische en organisatorische vakgebieden, waaronder productontwikkeling, manufacturing, mechatronica, kwaliteitsmanagement en digitalisering. De opleidingen zijn bedoeld voor zowel startende als ervaren technische professionals, engineers en medewerkers

in industriële organisaties. Cursussen worden verzorgd als open inschrijving of als incompanytraining op locatie van de opdrachtgever. De trajecten bestaan uit klassikale trainingen, praktijkgerichte workshops en maatwerkprogramma's, waarbij theorie wordt gecombineerd met praktijkcases en opdrachten uit de werkomgeving van deelnemers. De trainingen worden verzorgd door vakspecialisten uit het werkveld. De organisatie is landelijk actief vanuit meerdere locaties in Nederland.

Samenvatting

De referenten zijn overwegend positief over de samenwerking met Mikrocentrum en de uitvoering van de maatwerkopleidingen. De algemene tevredenheid is hoog en meerdere respondenten geven aan al langdurig met de organisatie samen te werken. Er wordt regelmatig genoemd dat trajecten soepel verlopen en dat opleidingen inhoudelijk goed aansluiten op de praktijk van deelnemers en organisaties.

Sterke punten die frequent worden genoemd zijn de deskundigheid en praktijkervaring van opleiders, de interactieve opzet van trainingen en de soepele afstemming van maatwerktrajecten. Ook de organisatie en administratie worden positief beoordeeld, met name vanwege de bereikbaarheid van contactpersonen, korte communicatielijnen en snelle ondersteuning. Daarnaast waarderen meerdere respondenten de uitgebreide evaluaties en terugkoppeling na afloop van trajecten.

Tegelijkertijd noemen enkele referenten aandachtspunten, waaronder behoefte aan meer opvolging na afloop van een traject en meer gerichte communicatie in het relatiebeheer. Daarnaast wordt melding gemaakt van afwijkingen ten opzichte van gemaakte afspraken of wisselingen van docenten voorafgaand aan een traject.

Ondanks deze aandachtspunten laten de beoordelingen een overwegend consistent positief beeld zien en is de bereidheid om Mikrocentrum aan anderen aan te bevelen hoog.

Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Helder en volledig opleidingsvoorstel:

De offerte en het programma worden als gedetailleerd en goed gestructureerd ervaren, met aandacht voor zowel inhoud als verwachte opbrengsten.

“

“Alles was erg netjes in het voorstel opgenomen, met een financiële paragraaf en ook met een beschrijving van de resultaten die we zouden kunnen verwachten.”

Hoge waardering voor de trainingen in de praktijk:

Opdrachtgevers ontvangen consistent positieve terugkoppelingen van medewerkers.

“

“Wij houden ook zelf evaluaties en voor de uitvoering geven deelnemers allemaal een cijfer boven de 8.”

Betrokken en praktijkgerichte docenten:

Opleiders worden breed gewaardeerd om hun vermogen om aan te sluiten bij de belevingswereld van deelnemers en theorie te verbinden aan de werksituatie.

“

“De deelnemers waren erg te spreken over de opleider. Hij sprak hun taal, komt zelf uit de praktijk, voelde de sfeer van de groep aan en enthousiasmeerde ze.”

Verzorgd en uitgebreid leermateriaal:

Deelnemers ontvangen het materiaal in een bruikbare vorm en ook de online leeromgeving wordt positief beoordeeld.

“

“Een week van tevoren krijgen we al het opleidingsmateriaal toegestuurd. Hierin is alle theorie opgenomen en dit is perfect geschikt als naslagwerk. Het zag er gelikt uit.”

Sterke loyaliteit en bereidheid tot aanbeveling:

De algehele tevredenheid is hoog. Meerdere respondenten geven aan bij een volgende opleidingsbehoefte opnieuw voor Mikrocentrum te kiezen.

“

“Ik ben erg tevreden en zou Mikrocentrum zeker aanraden aan anderen. Wij zien vooruitgang bij onze mensen en zien dat ze ervan hebben geleerd.”

Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen

Wisselingen van docenten tijdens de voorbereiding:

Wanneer in de aanloop naar een opleiding van docent wordt gewisseld, leidt dit tot onduidelijkheid en een minder soepel voortraject.

“

“We hadden deze training meer dan een jaar van tevoren georganiseerd en vanaf het moment van contact zijn er wel drie of vier wisselingen geweest van docenten. Dat was niet prettig en verwarrend.”

Opvolging na afloop:

Het ontbreken van actieve nazorg in de vorm van een vervolgesprek wordt als een gemiste kans gezien.

“

“(…) Omdat we dit programma vaker afnemen zie ik hier zeker een kans om het traject verder te ontwikkelen. Meer opvolging zou voor mij dus wel gewenst zijn.”

Afwijking van gemaakte afspraken tijdens uitvoering:

Bij één traject ontstond onduidelijkheid doordat gemaakte afspraken niet overeenkwamen met de uitvoering op de trainingsdagen.

“

“De offerte en het programma waren op zich duidelijk en alle afspraken waren er goed in verwerkt. Alleen op de eerste dag van de uitvoering bleek dat de afspraken die hierin waren vastgelegd anders waren ingevuld.”

Behoeft aan gerichtere informatievoorziening:

Een deel van de respondenten heeft behoefte aan meer proactief en op de organisatie afgestemd contact over nieuwe mogelijkheden.

“

“Ik heb Mikrocentrum scherp genoeg op het netvlies om ze zelf te benaderen. Toch zou ik iets meer informatie, over bijvoorbeeld nieuwe ontwikkelingen of nieuw aanbod, op prijs stellen.”

Inhoudelijke advisering:

Een respondent ervaart het als lastig om op basis van een gesprek met Mikrocentrum te beoordelen welke training aansluit bij de specifieke situatie.

“

“Ik zou ze willen meegeven dat de kennis over wat trainingen precies inhouden wel wat sterker zou mogen, zodat je echt om advies kan vragen. Het is lastig om zelf te achterhalen of iets wel of niet geschikt is.”

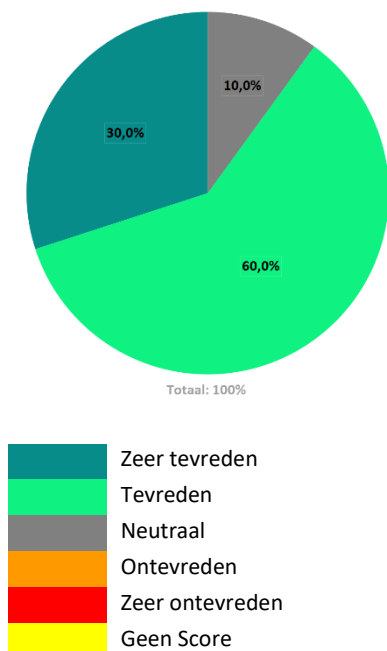
Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Hiervan zijn 8 opdrachtgevers die Cedeo Maatwerk opleidingen hebben ingekocht van Stichting Mikrocentrum Nederland, 4 inkopers en 2 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

	Ze er o n t e v r e d e n	O n t e v r e d e n	N i e t t e v r e d e n/ n i e t o n t e v r e d e n	T e v r e d e n	Z e e r t e v r e d e n	G e e n s c o r e
Score	1	2	3	4	5	
Voortraject			10%	60%	30%	
Opleidingsprogramma		10%		20%	60%	10%
Uitvoering				50%	50%	
Opleiders				40%	60%	
Trainingsmateriaal				60%	20%	20%
Accommodatie						100%
Natraject			20%	30%	50%	
Organisatie en Administratie		10%		40%	50%	
Relatiebeheer			10%	40%	50%	
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	50%	20%	20%
Tevredenheid opleiding/ samenwerking totaal			10%	40%	50%	

Toelichting op scores



Voortraject

Langdurige samenwerking

De meerderheid van de geïnterviewden heeft een langdurige relatie met Mikrocentrum. Dit maakt dat de voorbereiding op een nieuwe opleiding voor verschillende referenten primair een kwestie van praktische afstemming is. Een referent geeft aan: “Op basis van de jarenlange samenwerking en inzet van dezelfde docent vindt er nu eigenlijk alleen nog praktische afstemming plaats.” Een andere geïnterviewde merkt op: “Voorafgaand aan een opleiding wordt de stof nog actueel gemaakt, maar grotendeels wordt hetzelfde behandeld omdat we heel erg tevreden zijn over die basis.”

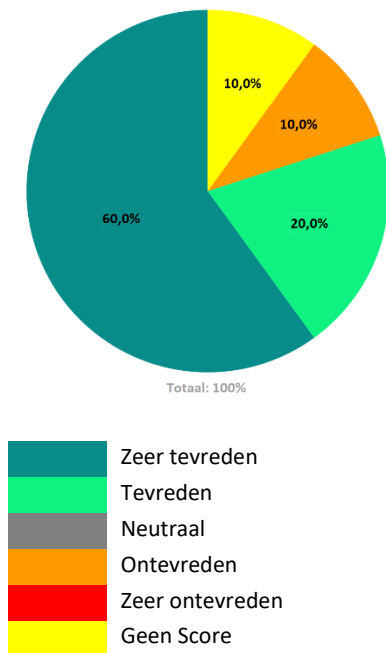
Intake en afstemming

Wanneer sprake is van een uitgebreider voortraject, verloopt dit volgens meerdere respondenten soepel. Twee referenten beschrijven een intake op locatie, waarbij ook de trainer is betrokken. Een geïnterviewde beschrijft: “We hebben eerst een intakegesprek gehad bij ons op locatie met Mikrocentrum. Daarna is een tweede gesprek geweest met de trainer om alles te verfijnen.” Een andere respondent noemt als pluspunt dat rekening wordt gehouden met eerdere ervaringen: “Vooraf overleggen we met de leraar en iemand van Mikrocentrum en dat gaat prima. In het geval we de opleiding voor een tweede keer afnemen, geven we feedback mee van de eerdere opleiding en daar wordt goed rekening mee gehouden.”

Wisselingen in de voorbereiding

Eén respondent is neutraal over het voortraject en licht dit inhoudelijk toe: “We hadden deze training meer dan een jaar van tevoren georganiseerd en vanaf het moment van contact zijn er wel drie of vier wisselingen geweest van docenten. Dat was niet prettig en verwarrend.”

Opleidingsprogramma



Duidelijkheid en volledigheid

De meerderheid van de respondenten is zeer tevreden over de offerte en het opleidingsprogramma. Meerdere geïnterviewden stellen het hoge detailniveau en de volledigheid op prijs. Een geïnterviewde beschrijft: “De offerte is heel uitgebreid en hierin wordt alles gedetailleerd beschreven.” Een respondent benoemt de zorgvuldige opbouw van het voorstel: “Alles was erg netjes in het voorstel opgenomen, met een financiële paragraaf en ook met een beschrijving van de resultaten die we zouden kunnen verwachten.”

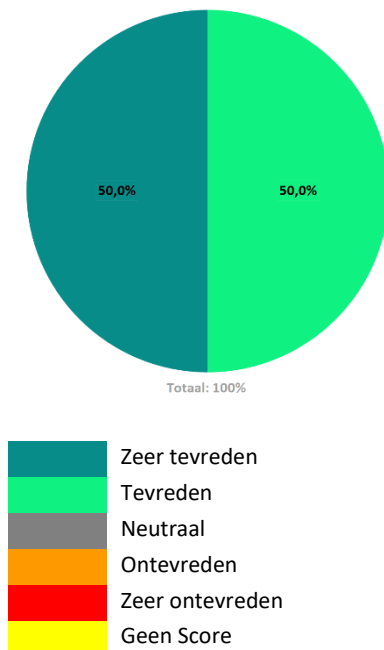
Praktische afstemming

Bij organisaties die al langere tijd samenwerken met Mikrocentrum wordt aangegeven dat de samenwerking inmiddels zo op elkaar is ingespeeld dat het offertetraject voornamelijk praktisch en administratief verloopt. Een referent merkt op: “We hebben inmiddels zo’n goede samenwerking dat eigenlijk alles perfect geregeld wordt en goed voor elkaar is.” Ook praktische afstemming rondom data en organisatie wordt door verschillende referenten als prettig ervaren.

Afwijking van afspraken

Eén geïnterviewde is ontevreden en koppelt dit aan een discrepantie tussen de offerte en de feitelijke uitvoering: “De offerte en het programma waren op zich duidelijk en alle afspraken waren er goed in verwerkt. Alleen op de eerste dag van de uitvoering bleek dat de afspraken die hierin waren vastgelegd anders waren ingevuld.” Eén respondent heeft geen score gegeven voor dit onderdeel omdat het offertetraject en opleidingsprogramma via een collega zijn verlopen, waardoor de geïnterviewde geen directe betrokkenheid had.

Uitvoering



Positieve deelnemerservaringen

De uitvoering van de opleidingen wordt door alle respondenten positief beoordeeld. Zowel opdrachtgevers die terugkoppeling ontvangen van deelnemers als respondenten die zelf hebben deelgenomen, zijn tevreden tot zeer tevreden. Een geïnterviewde geeft aan: “Onze medewerkers vonden het een zinvol en waardevol traject. Ze waren heel positief.” Een andere referent stelt: “Wij houden ook zelf evaluaties en voor de uitvoering geven deelnemers allemaal een cijfer boven de 8.” Een andere geïnterviewde geeft aan: “Deelnemers zijn tevreden over de uitvoering. Mocht er iets zijn of gebeuren tijdens de trainingdagen, dan wordt er snel geschakeld en pakt Mikrocentrum zaken goed op.”

Interactieve aanpak en praktijkgerichtheid

Meerdere respondenten noemen de werkwijze tijdens de opleiding als positief element. Een respondent beschrijft: “Het is interactief en regelmatig wordt theorie afgewisseld met opdrachten in kleine groepjes.” De praktische toepasbaarheid van de trainingen wordt door meerdere referenten als pluspunt genoemd. Een andere respondent stelt: “De deelnemers waren heel tevreden en wat ze hebben geleerd ligt in lijn met hun werkzaamheden.”

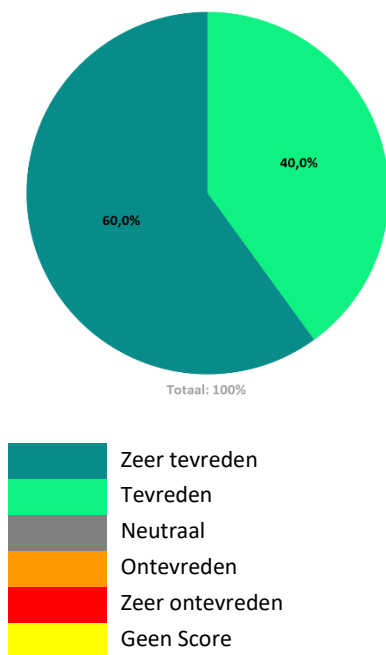
Aandachtspunten in de uitvoering

Twee respondenten plaatsen een kanttekening. Eén geïnterviewde merkt op: “De laatste middag had wel wat compacter gemogen. Het leek een beetje alsof de tijd gerekt werd.” Een andere respondent beschrijft dat onduidelijkheid over gemaakte afspraken invloed had op de uitvoering: “Er was verwarring over de groepssamenstelling waardoor de docent veel meer tijd had dan bedacht. Uiteindelijk was de uitvoering prima, maar we hadden er veel meer uit kunnen halen.” Ondanks deze aandachtspunten geven beide referenten aan tevreden te zijn over de uitvoering.

Opleiders

Deskundigheid en enthousiasme

De opleiders worden door vrijwel alle respondenten positief beoordeeld. Meerdere geïnterviewden roemen de inhoudelijke deskundigheid en het enthousiasme van de docenten. Een referent beschrijft: “De positieve reacties van deelnemers zijn zeker ook gerelateerd aan de docent. Het is een zeer enthousiaste opleider met echt passie voor dit onderwerp, waardoor de aandacht blijft hangen.” Een andere geïnterviewde beschrijft een docent die de groepsdynamiek goed aanvoelt: “De deelnemers waren erg te spreken over de opleider. Hij sprak hun taal, komt zelf uit de praktijk, voelde de sfeer van de groep aan en enthousiasmeerde ze.”



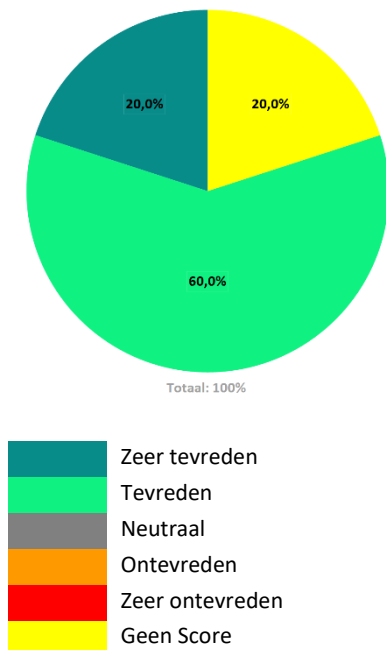
Verbinding met de praktijk

Verschillende referenten benadrukken dat de opleiders aansluiting zoeken bij de praktijksituatie van de deelnemers. Een respondent stelt: “De opleider was prima. Er was ruimte om praktijkvoorbeelden in te brengen en op die manier konden onze medewerkers het meenemen in hun eigen dagelijkse werk.”

Aandachtspunten

Twee respondenten plaatsen een kanttekening bij individuele opleiders. Een respondent geeft aan: “De deelnemers gaven aan de opleider inhoudelijk sterk te vinden en zijn tevreden. Als opdrachtgever vond ik dat hij wel iets vriendelijker had mogen zijn.” Een andere geïnterviewde merkt op: “De docent was wel deskundig maar soms wat chaotisch. Iets meer focus was gewenst geweest.” Beide referenten geven wel aan tevreden te zijn over de opleiders.

Trainingsmateriaal



Volledigheid en presentatie

Verschillende referenten geven aan dat deelnemers vooraf of tijdens de training uitgebreide opleidingsmaterialen ontvangen. Een respondent merkt op: “Een week van tevoren krijgen we al het opleidingsmateriaal toegestuurd. Hierin is alle theorie opgenomen en dit is perfect geschikt als naslagwerk. Het zag er gelikt uit.” Een andere geïnterviewde geeft aan: “Ze sturen netjes vooraf mappen met materiaal voor de deelnemers, met een tasje erbij en een blocnote en een pen. Dat is allemaal keurig geregeld.” Een referent geeft een voorkeur aan: “Vooraf krijgen we alle mappen toegestuurd met opleidingsmateriaal. Dit zie ik veel liever digitaal.”

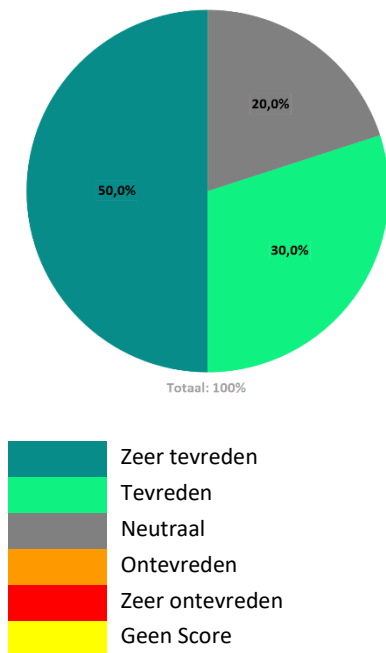
Online leeromgeving en fysiek materiaal

Naast fysieke materialen wordt ook het online leerportaal positief beoordeeld. Een respondent beschrijft: “Deelnemers doen het huiswerk online in het portaal van Mikrocentrum. Daar zijn ze heel tevreden mee.” Een andere geïnterviewde noemt het portaal functioneel en toereikend: “In het online leerportaal konden de deelnemers huiswerkopdrachten doen en oefenexamens. Het materiaal was toereikend en voldoende.”

Geen score

Twee geïnterviewden geven aan onvoldoende zicht te hebben op het opleidingsmateriaal en geven daarom geen beoordeling op dit onderdeel.

Natraject



Certificering en evaluatierapportage

Het merendeel van de respondenten is tevreden of zeer tevreden over het natraject. Geïnterviewden geven aan dat na afloop evaluaties en certificaten worden verstrekt. Een respondent beschrijft: “Er wordt door Mikrocentrum geëvalueerd en die evaluatie wordt netjes met mij gedeeld.” Meerdere geïnterviewden waarderen de volledigheid daarvan. Een referent beschrijft: “Een paar weken na de training sturen ze een rapport met de uitkomsten van hun eigen evaluatie. Dit is een heel uitgebreid rapport met diagrammen en verbeterpunten. Er wordt duidelijk bij vermeld dat we hier verdere toelichting op kunnen krijgen als we daar behoefte aan hebben.” Een andere respondent is tevreden over de manier waarop evaluatie en nazorg op afroep beschikbaar zijn: “We ontvangen de evaluaties van Mikrocentrum en dat is voor ons voldoende. Op afroep komen we af en toe samen met Mikrocentrum om over de opleidingen en samenwerking te praten. Daar ben ik erg tevreden over.”

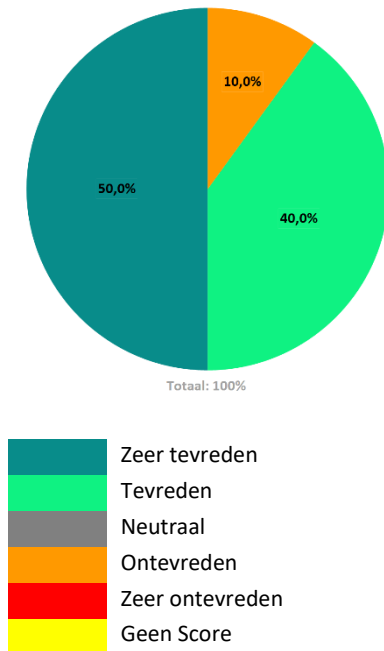
Persoonlijke opvolging

Meerdere referenten beschrijven dat na afloop telefonisch contact plaatsvindt om evaluaties door te nemen. Eén geïnterviewde stelt de mondelinge nabespreking na afloop van de training bijzonder op prijs: “Na afloop van een training wordt er altijd even gebeld. Dan worden de evaluaties doorgesproken en mondeling toegelicht. Dat is ook het moment waarop ik kan aangeven wat ik eventueel op de werkvloer heb gehoord.” Eén respondent geeft aan geen behoefte te hebben aan een vervolgspraak: “Ik kreeg het evaluatierapport van Mikrocentrum toegestuurd, waarover we vervolgens een belafpraak konden hebben. Zo’n gesprek hoeft voor mij niet zo. Ik kreeg er een beetje een gevoel van sales bij ook. Als het niet goed is bellen we wel.”

Behoeftte aan meer opvolging

Twee respondenten zijn neutraal over het natraject. Eén respondent geeft een neutrale beoordeling vanwege beperkte nazorg na problemen tijdens de uitvoering. “Omdat het niet allemaal goed verlopen is, zou je eigenlijk verwachten dat er meer nazorg zou zijn geweest.” Een andere respondent meldt dat het aangeboden vervolcontact tot dusver niet heeft plaatsgevonden en geeft aan dat meer opvolging gewenst zou zijn: “Ik heb netjes de uitkomsten van de evaluatie van Mikrocentrum ontvangen. Ik kan me herinneren dat er iets in stond over contact om hier verder over te praten, maar dit is tot dusver niet gebeurd. Omdat we dit programma vaker afnemen zie ik hier zeker een kans om het traject verder te ontwikkelen. Meer opvolging zou voor mij dus wel gewenst zijn.”

Organisatie en Administratie



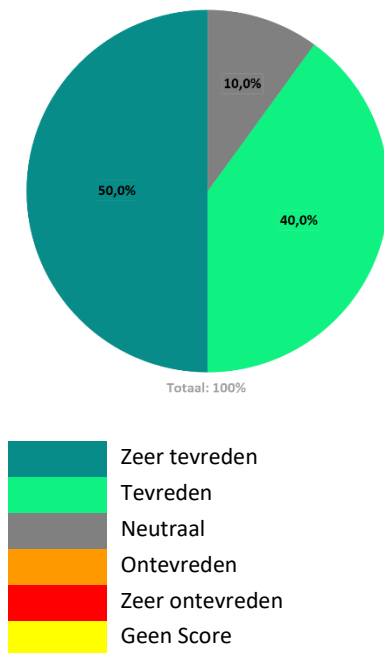
Bereikbaarheid en dienstverlening

Vrijwel alle respondenten zijn tevreden of zeer tevreden over de organisatie en administratie van Mikrocentrum. Meerdere geïnterviewden noemen de bereikbaarheid en de snelheid van handelen als pluspunt. Een referent geeft aan: “Het maakt niet uit waar je tegenaan loopt, je wordt altijd snel geholpen.” De aanwezigheid van een vaste contactpersoon wordt daarbij door meerdere respondenten genoemd. Andere geïnterviewden beschrijven de samenwerking als soepel en toegankelijk. Een respondent omschrijft de werkwijze als praktisch en overzichtelijk: “We hebben twee contactpersonen en we weten precies waar we bij wie terecht kunnen. Het zijn korte lijntjes en ze pakken alles altijd snel op.” Een andere respondent vat dit onderdeel samen met: “Uitmuntend.”

Aandachtspunten

Een respondent benoemt de productkennis van de medewerkers als verbeterpunt: “Ik zou ze willen meegeven dat de kennis over wat trainingen precies inhouden wel wat sterker zou mogen, zodat je echt om advies kan vragen. Het is lastig om zelf te achterhalen of iets wel of niet geschikt is.” Eén geïnterviewde is ontevreden en licht dit expliciet toe: “Ik geef hier toch een ontevreden score omdat afspraken die we hadden gemaakt niet zijn nagekomen.”

Relatiebeheer



Persoonlijk contact en betrokkenheid

Referenten zijn overwegend tevreden over de manier waarop Mikrocentrum contact onderhoudt. Meerdere geïnterviewden waarderen de persoonlijke aandacht en de actieve betrokkenheid van Mikrocentrum. Een referent geeft aan: “Eén keer per jaar komen ze op bezoek, wat ik heel netjes vind want dat is een behoorlijke reisafstand.” Een andere geïnterviewde waardeert het om te worden betrokken bij nieuwe ontwikkelingen: “Ze bellen regelmatig om te vragen hoe het gaat en als ze een nieuwe opleiding hebben ontwikkeld dan worden we wel eens gevraagd om mee te doen aan trials. Dat waardeer ik bijzonder.” Een respondent geeft aan: “Ik ontving laatst nog een uitnodiging voor een evenement, erg leuk.”

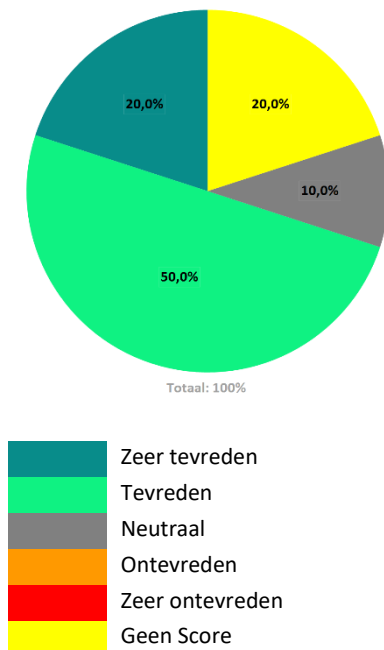
Frequentie van contact

Zowel de frequentie als de manier waarop Mikrocentrum contact onderhoudt, verschilt per respondent. Een geïnterviewde ervaart het huidige niveau als aangenaam: “Met de weinige hoeveelheid berichten die ik van Mikrocentrum ontvang ben ik tevreden.” Een andere respondent merkt op: “Het is heel begrijpelijk dat ik soms sales-georiënteerde berichten ontvang.” Een referent beschrijft: “Zowel qua frequentie als intensiteit vind ik het prima hoe ze de relatie met ons onderhouden.”

Behoeftte aan gerichtere communicatie

Waar sommige geïnterviewden de huidige manier van contact als passend ervaren, verwachten anderen meer gerichte informatie. Een respondent geeft aan: “Ik zou eigenlijk wel verwachten dat ze na een tijdje mailen met bijvoorbeeld mogelijk opties voor vervolgtrainingen.” Eén respondent is neutraal over het relatiebeheer en geeft aan meer gerichte informatie over nieuwe ontwikkelingen op prijs te stellen: “Ik heb Mikrocentrum scherp genoeg op het netvlies om ze zelf te benaderen. Toch zou ik iets meer informatie, over bijvoorbeeld nieuwe ontwikkelingen of nieuw aanbod, op prijs stellen.”

Prijs-kwaliteitverhouding



Beoordeling van de prijs

De meerderheid van de respondenten beoordeelt de prijs-kwaliteitverhouding positief. Een referent stelt: “Als ik kijk naar het maatwerk, de kwaliteit die ze leveren en het aantal deelnemers, dan is het een prima prijs.” Een andere respondent erkent de efficiëntie van de aanpak: “Ik vind de prijs kloppend. Het was goedkoper om het incompany te realiseren dan alle medewerkers individueel de training te laten volgen.”

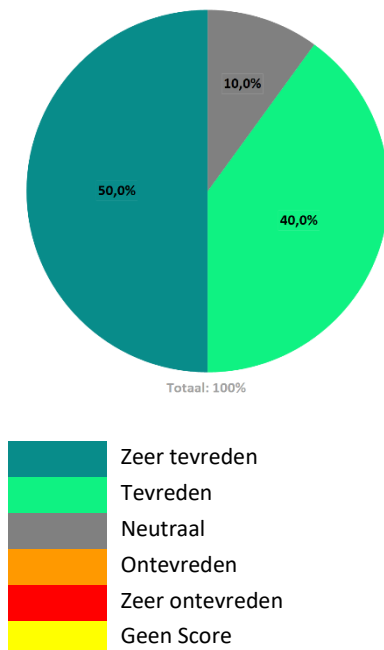
Vergelijking met andere aanbieders

Twee respondenten vergelijken de prijs met andere aanbieders of met eigen ervaringen als opleider en komen tot een positief oordeel. Een geïnterviewde beschrijft de extra inzet van Mikrocentrum buiten de trainingsdagen om als onderscheidend element: “De prijs is keurig in evenwicht, ook als ik het vergelijk met andere aanbieders. Wat ik enorm waardeer is dat ze, naast de vaste trainingsdagen die ze rekenen, heel veel extra inzet tonen, bijvoorbeeld in bereikbaarheid tussen de dagen in en tijdens het natraject.”

Neutrale score

Eén respondent geeft een neutrale score. “Op zich zou de prijs prima zijn geweest, maar we hebben niet gekregen zoals het was afgesproken.” Twee respondenten geven aan onvoldoende zicht te hebben op de prijsstelling omdat dit onderdeel elders binnen de organisatie is belegd.

Tevredenheid opleiding/ samenwerking totaal



Hoge mate van tevredenheid

Bijna alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking en de opleiding in totaliteit. Meerdere geïnterviewden geven aan Mikrocentrum te zullen aanbevelen of al te hebben aanbevolen. Een referent stelt: “Ik ben erg tevreden en zou Mikrocentrum zeker aanraden aan anderen. Wij zien vooruitgang bij onze mensen en zien dat ze ervan hebben geleerd.” Een andere geïnterviewde beschrijft een duidelijke voorkeurspositie: “We kijken eigenlijk altijd eerst of Mikrocentrum aanbiedt wat we zoeken. Pas daarna zouden we naar andere opleiders kijken.”

Vervolgopleidingen

Verschillende respondenten geven aan vervolgopleidingen te verwachten of al te plannen. Een referent verwoordt de loyaliteit helder: “Ik zou geen enkele reden weten om voor een andere partij te kiezen.” Een andere geïnterviewde noemt het snel oplossen van kleine problemen: “Het verloopt altijd goed en soepel. En als er een keer iets kleins is dan hebben ze dit in no-time opgelost.”

Kritisch geluid

Eén respondent is neutraal en terughoudend over een aanbeveling: “Het is niet helemaal goed verlopen zoals we hadden bedacht. Ik weet daarom niet of ik Mikrocentrum snel zou adviseren aan een ander.”

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