

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Mikrocentrum Nederland

29-05-2026



INHOUDSOPGAVE

PROFIEL VAN STICHTING MIKROCENTRUM NEDERLAND	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	13
ACCOMMODATIE	14
NATRAJECT	15
ORGANISATIE EN ADMINISTRATIE	17
RELATIEBEHEER	18
PRIJS-KWALITEITVERHOUDING	19
TEVREDENHEID OPLEIDING / SAMENWERKING TOTAAL	20
TRENDS IN BEDRIJFSOPLEIDINGEN	21
CEDEO-ERKENNING	22
ACHTERGROND	22
CRITERIA	22
METHODE	22
PROCEDURE	23
CONCLUSIE VAN CEDEO	24

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

Het klanttevredenheidsonderzoek onder tien referenten laat een breed gedragen positieve waardering zien voor de open opleidingen van Mikrocentrum. Respondenten zijn over vrijwel alle onderdelen tevreden tot zeer tevreden, waarbij vooral de uitvoering van de opleidingen, de kwaliteit van de opleiders, de accommodatie en de algehele waardering hoog worden beoordeeld. De opleidingen worden gewaardeerd vanwege hun praktijkgerichte karakter, de directe toepasbaarheid van de inhoud en de ruimte voor eigen casuïstiek en interactie binnen de groepen.

Als sterke punten noemen respondenten de deskundigheid en praktijkervaring van de opleiders, de persoonlijke en snelle communicatie en de kwaliteit van het lesmateriaal en de online leeromgeving. Ook het meedenken in het voortraject en de relevante opvolging via gerichte communicatie worden positief benoemd.

De aandachtspunten hebben voornamelijk betrekking op onderdelen van het natraject, de inhoudelijke verdieping en enkele organisatorische aspecten. Een opvallende nuance is dat respondenten die kritische kanttekeningen plaatsen bij specifieke onderdelen - zoals de uitvoering of het lesmateriaal - desondanks een tevreden eindscore geven. De aandachtspunten betreffen inhoudelijke verbeterpunten, niet de algehele beleving van de opleiding. De opleidingen leveren volgens meerdere respondenten concrete inzichten en handvatten op die direct toepasbaar zijn in de dagelijkse praktijk, en de aanbevelingsbereidheid is hoog.

Sterke punten - Cedeo Open opleidingen

Proactief meedenken in het voortraject:

Respondenten zijn positief over de toegankelijkheid van de organisatie en de mate waarin voorafgaand aan de opleiding wordt meegedacht.

“

”Ik heb vooraf contact met ze gehad over verschillende zaken en ze hebben heel goed met mij meegedacht.”

Praktijkgericht en inclusief in de uitvoering:

De trainingen worden als praktijkgericht ervaren, met voldoende ruimte voor eigen inbreng en aandacht voor niveaoverschillen binnen de groep.

“

”Wat ik heel sterk vind is dat er een hele prettige manier van omgaan is met verschillen in opleidingsniveaus in de groep. Ik voelde me tijdens de training nooit minder dan de hoger opgeleiden.”

Snelle en persoonlijke communicatie:

De communicatie rondom de opleiding wordt als snel, zorgvuldig en persoonlijk ervaren.

“

”Dit doen ze heel goed. Je hoeft nooit lang te wachten op een antwoord.”

Relevante en goed gedoseerde opvolging:

De mailings worden als relevant en op passende frequentie ervaren, waarbij gerichte opvolging op eerdere opleidingen wordt gewaardeerd.

“

”Ik weet dat ik een uitnodiging heb gekregen voor een webinar over een onderwerp dat precies gerelateerd was aan de opleiding die ik bij ze gevolgd heb. Zo’n gerichte actie kan ik zeer waarderen.”

Breed gedragen tevredenheid en sterke aanbevelingsbereidheid:

Respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden en geven aan Mikrocentrum aan te bevelen bij anderen.

“

”Ik vind Mikrocentrum sterk in theorie en kennis, vanuit de docenten en de lesstof. Ik zou ze absoluut aanbevelen aan anderen en als er een andere cursus is die mij aanspreekt zou ik zeker overwegen om weer deel te nemen.”

Aandachtspunten - Cedeo Open opleidingen

Programmaomschrijving wekt andere verwachtingen:

De programmaomschrijving wekt bij een respondent verwachtingen over diepgang en praktijkgerichtheid die de opleiding niet volledig waarmaakt.

“

“De beschrijving van het opleidingsprogramma maakte dat ik meer specifieke praktijkopdrachten en meer diepgang had verwacht dan uiteindelijk het geval was.”

Theorieles mist verdieping:

Eén respondent ervaart de theoretische dag als onvoldoende verdiepend doordat de docent zich beperkt tot het voorlezen van slides.

“

“Ik had graag meer uitleg en verdieping van de stof gezien die we zelf al hadden kunnen lezen.”

Onvolledig uitgewerkt lesmateriaal bij nieuwe methode:

Een respondent geeft een neutrale score omdat het opleidingsmateriaal onvolledig was uitgewerkt.

“

“Het opleidingsmateriaal was goed, alleen de opdrachten en cases waren in ons geval nog niet helemaal volledig en kloppend. Dat was toch een groot deel van de lesstof, dus dat was jammer.”

Behoefte aan inhoudelijke afsluiting en persoonlijk nacontact:

Meerdere respondenten missen een persoonlijke afronding na afloop van de cursus, in de vorm van contact of een inhoudelijke eindopdracht.

“

“Ik had gehoopt dat we het leertraject zouden afsluiten met een eindopdracht of een project waar we ook op beoordeeld zouden worden. Dit was helaas niet het geval.”

Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Open opleidingen

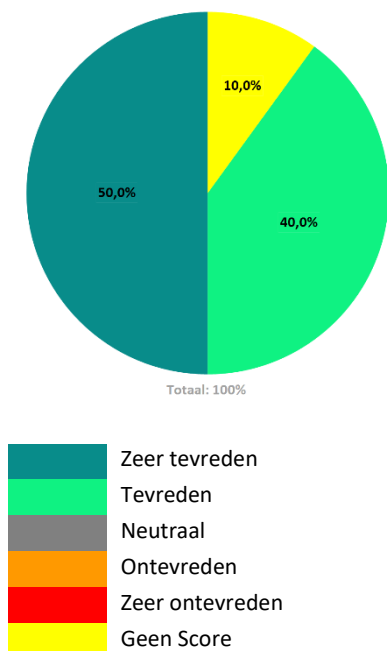
Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Hiervan zijn 1 opdrachtgevers die Cedeo Open opleidingen hebben ingekocht van Stichting Mikrocentrum Nederland en 9 deelnemers. In de onderstaande scoretabel staan de percentages bij de verschillende rubrieken op een schaal van 1-5 van 'Zeer ontevreden' tot 'Zeer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

Scores

Score	1 Ze er on te v re de n	2 On te v re de n	3 N ie t t e v re de n/ n ie t o n t e v re de n	4 T e v re de n	5 Z e er t e v re de n	Ge en s c o r e
Voortraject				40%	50%	10%
Opleidingsprogramma			10%	30%	60%	
Uitvoering				60%	40%	
Opleiders			10%	10%	80%	
Trainingsmateriaal			10%	40%	50%	
Accommodatie					90%	10%
Natraject			30%	20%	50%	
Organisatie en Administratie				10%	60%	30%
Relatiebeheer				70%	30%	
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	10%	30%
Tevredenheid opleiding/ samenwerking totaal				50%	50%	

Toelichting op scores

Voortraject



Keuze voor Mikrocentrum

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De meeste geïnterviewden komen via bekenden bij Mikrocentrum terecht. Collega's of (voormalige) leidinggevenden met positieve ervaringen zijn voor meerdere respondenten de voornaamste reden om te kiezen voor Mikrocentrum. Twee referenten geven aan dat zij via een online zoekopdracht bij de organisatie uitkomen. Een respondent merkt daarbij op: "Ik heb gegoogeld en Mikrocentrum kwam als eerste naar voren. De opleiding zag er aansprekend uit en ook de locatie was prettig voor mij."

Voorafgaand contact

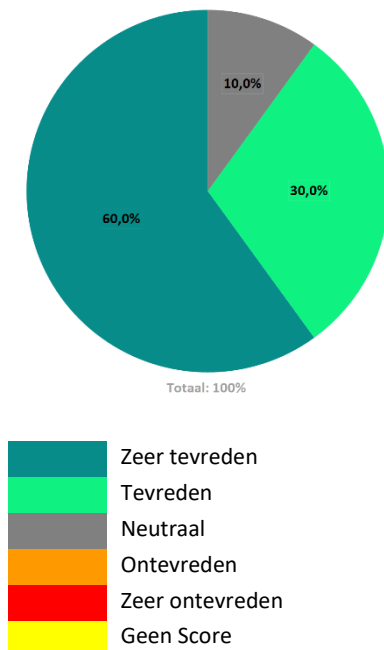
De inschrijving zelf verloopt bij de meeste geïnterviewden eenvoudig en zonder obstakels. Verschillende respondenten zijn positief over het contact dat zij voorafgaand aan de opleiding hebben met Mikrocentrum. Een geïnterviewde stelt op prijs dat er een helpdesk beschikbaar is: "Ze hebben een soort helpdesk waar je makkelijk terecht kan. Die heb ik benaderd met een algemene vraag en daar kreeg ik een goed antwoord op." Een andere referent beschrijft: "Ik heb vooraf contact met ze gehad over verschillende zaken en ze hebben heel goed met mij meegedacht." Eén respondent geeft geen score omdat de aanmelding via een collega van Personeelszaken verloopt.

Aandachtspunten in de planning

Twee referenten benoemen een aandachtspunt rondom de planning. Eén respondent heeft meerdere keren meegemaakt dat een opleiding kort van tevoren wordt geannuleerd:

“Opleidingen worden wel heel vaak kort van tevoren gecancelled. Dat vind ik geen goede gang van zaken.” Een andere geïnterviewde beschrijft dat de cursus twee keer is verplaatst en uiteindelijk op een andere manier is ingepland: “Wat niet ideaal was, is dat de cursus twee keer verplaatst is. Ook werden de twee cursusdagen op het laatst, in plaats van één dag per week, op een woensdag en vrijdag in dezelfde week gepland. Dat was voor mij niet handig.” Ondanks deze aandachtspunten geven beide referenten aan tevreden te zijn over het voortraject.

Opleidingsprogramma



Informatievoorziening vooraf

De meeste geïnterviewden zijn tevreden over de informatievoorziening voorafgaand aan de opleiding. Het programma geeft, via de website of per e-mail, voldoende beeld van wat de opleiding inhoudt. Een geïnterviewde ervaart als bijzonder sterk dat er vooraf persoonlijk contact is vanuit de vakdocent: “Vooraf kregen we nog een bericht van de vakdocent waarin we, als we wilden, onze context konden schetsen en vragen konden stellen. Dat vond ik heel sterk.”

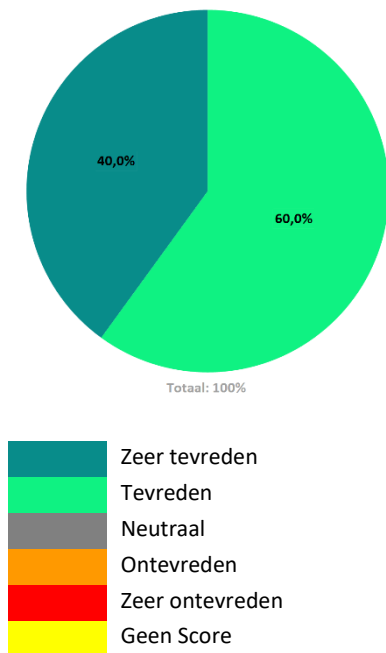
Online leeromgeving

Meerdere respondenten ervaren het online portaal van Mikrocentrum als positief. Een referent merkt op: “Vooraf kregen we een inlogcode tot hun leerportaal met een aantal voorbereidende opdrachten en materiaal om je in te lezen. Fijn en netjes.” Een andere geïnterviewde beschrijft: “Ik kreeg het programma per mail met daarbij ook meteen een inlog van het eigen portaal van Mikrocentrum. Daarin konden we de lesstof alvast doornemen.” Eén respondent geeft aan dat bij een eerdere opleiding bij Mikrocentrum wel voorbereidingsmateriaal werd aangeboden, maar bij het nu gevolgde traject niet, waardoor de mogelijkheid tot voorbereiding wordt gemist.

Inhoudelijke verwachtingen

Eén respondent geeft een neutrale score voor dit onderdeel. De reden is dat de programmaomschrijving hogere verwachtingen wekt dan de opleiding uiteindelijk waarmaakt: “De beschrijving van het opleidingsprogramma maakte dat ik meer specifieke praktijkopdrachten en meer diepgang had verwacht dan uiteindelijk het geval was.”

Uitvoering



Opzet en tempo

Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. “Het was beter dan ik had verwacht. Ik heb veel inzicht gekregen over hoe ik zaken aan kan vliegen en de focus die ik had is sterk verlegd door de training.” Eén respondent merkt op: “Ik vond het tempo aan de hoge kant. Als je niet gewend bent om te leren en huiswerk te maken, dan gaat het soms best snel.” Dezelfde geïnterviewde erkent daarbij dat er voldoende ruimte is voor individuele begeleiding, ook na de les.

Groepssamenstelling en inbreng

Meerdere respondenten benoemen de groepsgrootte: zowel kleinere als middelgrote groepen worden als positief ervaren vanwege de ruimte die dit biedt voor eigen inbreng en het bespreken van casussen. “We waren met tien deelnemers en dat was een hele fijne groepsgrootte. Er was ook voldoende ruimte voor eigen inbreng.” Een geïnterviewde stelt in het bijzonder op prijs hoe er omgegaan wordt met niveauverschillen binnen de groep: “Wat ik heel sterk vind is dat er een hele prettige manier van omgaan is met verschillen in opleidingsniveaus in de groep. Ik voelde me tijdens de training nooit minder dan de hoger opgeleiden.” Diezelfde referent geeft daarbij aan dat aaneengesloten trainingdagen de voorkeur zouden verdienen boven spreiding over meerdere weken.

Inhoudelijke aanmerkingen

Enkele geïnterviewden plaatsen kanttekeningen bij de inhoudelijke opzet. Twee respondenten geven aan dat de eerste lesdagen vrij theoretisch zijn en dat de verdieping zich pas later in de opleiding aandient. Een geïnterviewde merkt op: “Ik zou willen aanraden om de hoeveelheid theorie te verdelen over de dagen. In een hele dag theorie verlies je toch je focus.” Eén respondent beschrijft een tegenvallende situatie: “Wat mij is tegengevallen is dat er gewerkt werd met een nieuwe methode en dat het lesmateriaal nog niet volledig en kloppend was. De opdrachten en cases waren nog niet goed uitgewerkt.” De referenten die aandachtspunten benoemen, geven allen wel een tevreden score voor de uitvoering.

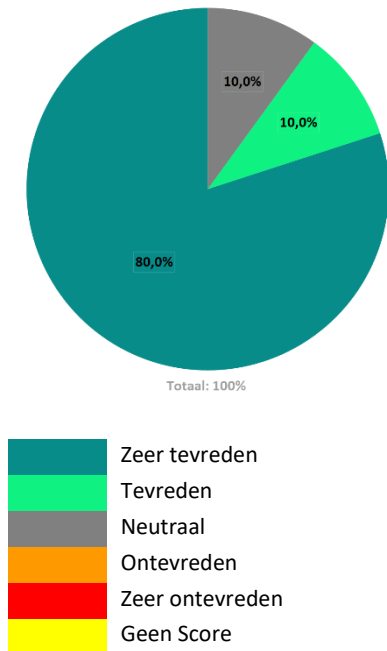
Opleiders

Vakkennis en praktijkervaring

De opleiders worden door de meerderheid van de geïnterviewden als sterk beoordeeld. Praktijkervaring wordt daarbij meermaals als onderscheidend kenmerk benoemd. Een respondent is hier uitgesproken over: “De opleider had heel veel praktijkervaring. Dat maakte het levendig en zorgde ervoor dat complexe materie beter te begrijpen was. Hij kon ook goed reageren op de praktijkvoorbeelden van ons als deelnemers.” Een andere geïnterviewde beschrijft: “De opleider wist duidelijk van de hoed en de rand en bracht veel eigen praktijkervaring in. Als dingen niet duidelijk waren, ging hij even een stapje terug, wat erg prettig was.”

Didactische aanpak en enthousiasme

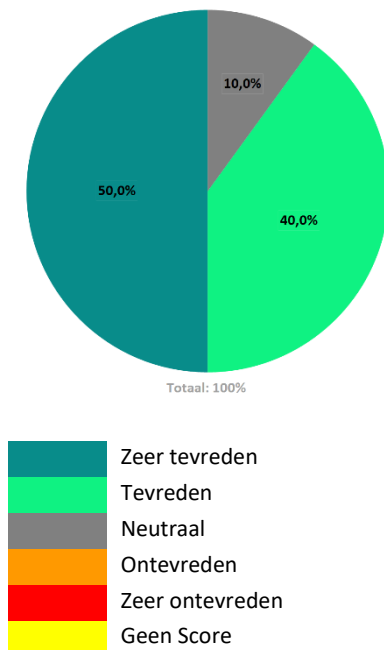
Naast vakkennis benoemen meerdere respondenten de didactische kwaliteiten van de opleiders. Een geïnterviewde beschrijft de opleider als iemand die de stof naar een begrijpelijk niveau wist te tillen en praktische handvatten meegaf. Een respondent die les heeft gehad van twee docenten, is te spreken over beiden: “Ze waren beide rustig en duidelijk in hun uitleg. Ze hadden overduidelijk veel kennis en boden genoeg ruimte voor vragen en interactie.” Een referent zegt over de opleider: “Ik zou de vakdocent nog hoger dan een score vijf willen geven. Zijn enthousiasme en bevlogenheid werkten aanstekelijk. Hij gaf meer dan 100% en ging er vol voor.” Een ander merkt op: “De passie en energie van de docent waren geweldig.”



Neutrale score

Eén geïnterviewde geeft een neutrale score voor dit onderdeel. De respondent beschrijft dat de docent tijdens de theoretische dag voornamelijk de inhoud van de presentatieslides voorleest, terwijl deze informatie ook vooraf al beschikbaar was in de online omgeving: “Ik had graag meer uitleg en verdieping van de stof gezien die we zelf al hadden kunnen lezen.” Daarbij geeft de respondent aan dat de aanvullende persoonlijke verhalen van de docent minder bruikbaar zijn, omdat deze ervaring afkomstig is uit een andere industrie dan de eigen praktijk.

Trainingsmateriaal



Naslagwerk

Het fysieke opleidingsmateriaal wordt door de meeste respondenten positief beoordeeld. Meerdere geïnterviewden ontvangen een cursus- of documentatiemap die ook na afloop van de opleiding bruikbaar is als naslagwerk. Een referent stelt: “De informatie die we meekregen gebruik ik nog bijna dagelijks. Een perfect naslagwerk.” Eén respondent beschrijft dat na afloop nog meer informatie werd aangereikt:

“Naderhand ontvingen we van de docent nog een downloadlink naar een digitale map met heel veel meer extra achtergrondinformatie, wat heel fijn is om te gebruiken als naslagwerk.” Een geïnterviewde geeft aan de handouts ook nog digitaal te willen ontvangen, zodat deze naderhand met collega’s gedeeld kunnen worden.

Online leeromgeving

De online leeromgeving van Mikrocentrum wordt door meerdere respondenten als een sterk onderdeel van de opleiding beschouwd. Een referent is hier uitgesproken positief over: “Ik ben erg te spreken over de online omgeving. Hier konden we ook van tevoren persoonlijke documenten in uploaden die vervolgens in de les konden worden gebruikt.” Een andere geïnterviewde beschrijft dat alle lesstof in de omgeving beschikbaar is, waardoor goede voorbereiding mogelijk is en het materiaal achteraf als naslagwerk te downloaden valt.

Aandachtspunt

Eén respondent geeft een neutrale score voor dit onderdeel. “Het opleidingsmateriaal was goed, alleen de opdrachten en cases waren in ons geval nog niet helemaal volledig en kloppend. Dat was toch een groot deel van de lesstof, dus dat was jammer.”

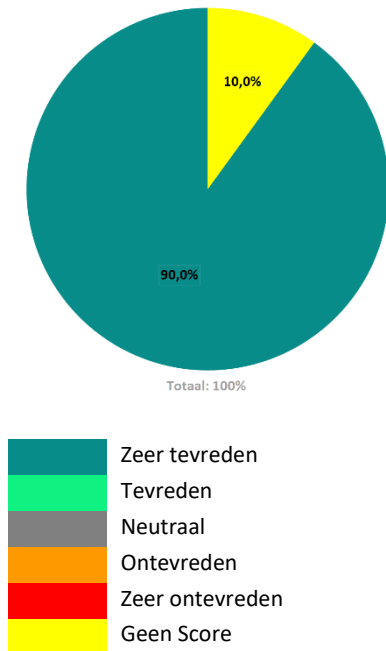
Accommodatie

Locatie en faciliteiten

De opleidingen vinden plaats op de locaties in Veldhoven, Utrecht en Eindhoven. Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de accommodaties. Een geïnterviewde beschrijft één van de locaties als mooi, licht en prettig, met rustige plekken om zich even terug te trekken. Een andere referent beschrijft: “De opleiding vond plaats op hun eigen locatie in Veldhoven. Alles was goed geregeld. Overzichtelijk. Zeer uitgebreide lunch. Goed bereikbaar en gratis parkeren.” Een respondent benoemt dat alle elektronische apparatuur goed functioneert en dat de klaslokalen ruim zijn opgezet. Eén referent geeft, als opdrachtgever, geen score voor dit onderdeel omdat de opleiding bij de eigen organisatie op locatie plaatsvindt.

Parkeren en bereikbaarheid

Gratis parkeren wordt door meerdere referenten gewaardeerd. Eén geïnterviewde geeft aan dat uitbreiding van het aantal parkeerplaatsen welkom zou zijn. Een andere referent pleit voor uitbreiding met meer locaties, omdat deelnemers soms ver moeten reizen om een specifieke opleiding bij te wonen.



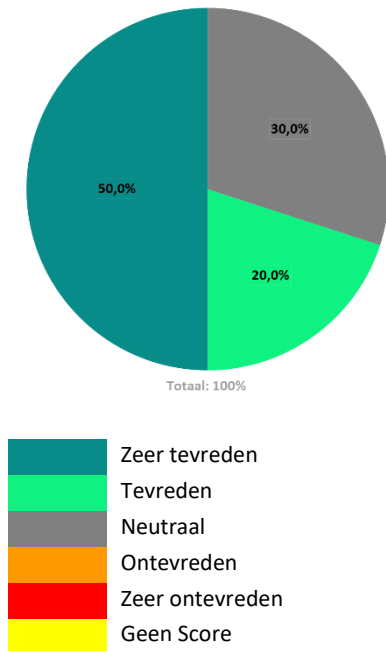
Natraject

Certificering en evaluatie

De meeste geïnterviewden ontvangen na afloop van de opleiding een certificaat van deelname. Bij de meeste trajecten wordt ook een evaluatie afgenomen, soms ter plekke en soms naderhand via e-mail. Tevreden respondenten geven aan dit passend te vinden. “Ze gaven een duidelijke uitnodiging dat we altijd contact op kunnen nemen als we vragen hebben. Ook met de nazending van extra materiaal was dit eigenlijk meer dan ik had verwacht.”

Contact na afloop

Meerdere geïnterviewden stellen het op prijs dat opleiders hun contactgegevens beschikbaar stellen na afloop van de opleiding, via e-mail of LinkedIn. Een geïnterviewde beschrijft het natraject als passend voor de aard van de cursus: “De vakdocent heeft duidelijk aangegeven dat als we ergens op vast zouden lopen, we altijd een beroep op hem konden doen.” Een respondent noemt als bijzonder positief dat Mikrocentrum op eigen initiatief en kosteloos een terugkomdag organiseert: “Wat bijzonder was is dat Mikrocentrum op eigen initiatief een terugkomdag heeft georganiseerd. Kosteloos.”



Aandachtspunten

Drie respondenten geven een neutrale score voor dit onderdeel en benoemen elk een specifieke reden. Een referent geeft aan een afsluiting te hebben gemist: “Ik had gehoopt dat we het leertraject zouden afsluiten met een eindopdracht of een project waar we ook op beoordeeld zouden worden. Dit was helaas niet het geval.” Een andere respondent beschrijft een te lange periode tussen de laatste lesdag en het examen, mede veroorzaakt door de kerstperiode. Een derde geïnterviewde had persoonlijk contact na afloop op prijs gesteld: “Er is naderhand geen persoonlijk contact meer geweest. Dat had ik eigenlijk wel netjes gevonden. Al was het maar een e-mail waarin bijvoorbeeld de mogelijkheid wordt genoemd om nog telefonisch te overleggen.”

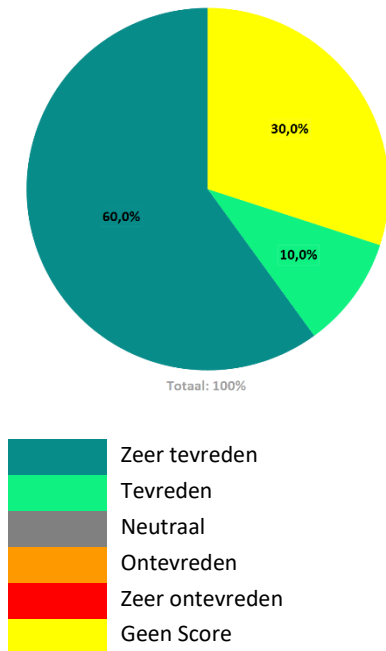
Organisatie en Administratie

Communicatie en bereikbaarheid

De organisatie en administratie van Mikrocentrum worden door alle geïnterviewden positief beoordeeld. Meerdere respondenten zijn te spreken over de snelheid en kwaliteit van de communicatie. Een referent merkt op: "Dit doen ze heel goed. Je hoeft nooit lang te wachten op een antwoord." Een andere geïnterviewde beschrijft: "Ze zijn zeer behulpzaam. Een heel fijn en persoonlijk contact voor en tijdens de gehele opleiding." Ook de telefonische bereikbaarheid wordt door een respondent als positief benoemd.

Bevestigingen en opvolging

Bevestigingen per e-mail verlopen voor de meeste respondenten keurig en tijdig. Een geïnterviewde typeert dit als: "Via e-mail werd alles keurig en op tijd steeds bevestigd. Netjes." Drie referenten geven geen score voor dit onderdeel. Zij geven aan te weinig zicht te hebben op de administratieve afhandeling omdat ze zich geen contact kunnen herinneren of omdat het contact of de inschrijving via een collega is verlopen.



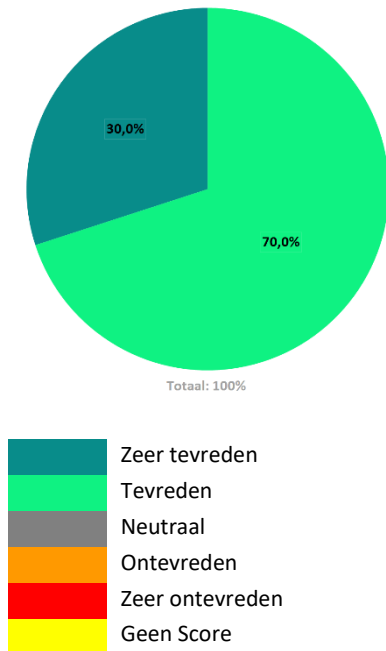
Relatiebeheer

Mailingfrequentie

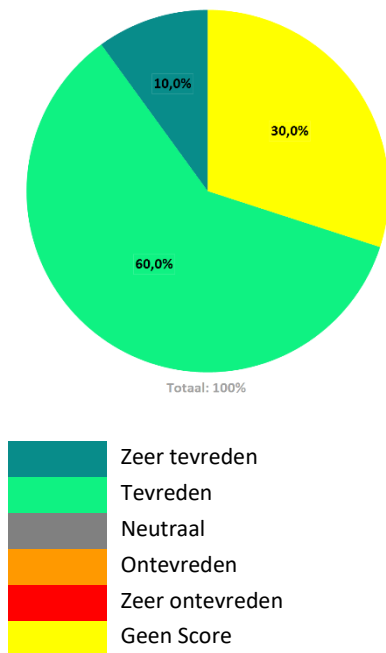
De meeste geïnterviewden ontvangen periodiek e-mails van Mikrocentrum over nieuwe opleidingen en aanverwante onderwerpen. Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de frequentie. Meerdere respondenten vinden de frequentie passend en stellen het contact op prijs. Een referent typeert dit als: “Ze sturen een mailing met een nette frequentie en die vind ik het lezen waard.” Eén respondent geeft aan de frequentie soms aan de hoge kant te vinden: “Ik denk dat ik bijna wekelijks wel e-mails van ze ontvang met nieuwe opleidingen en dergelijke. Soms vind ik die frequentie best hoog, maar ik kan ook gewoon kiezen om ze niet te lezen. Ergens denk ik dat ik ontevredener zou zijn als ze niet zo vaak aan me zouden denken.”

Relevantie en inhoud

Eén respondent noemt een gerichte uitnodiging als bijzonder sterk: “Ik weet dat ik een uitnodiging heb gekregen voor een webinar over een onderwerp dat precies gerelateerd was aan de opleiding die ik bij ze gevolgd heb. Zo’n gerichte actie kan ik zeer waarderen.” Een andere geïnterviewde geeft aan, naast informatie over nieuwe opleidingen, ook inhoudelijke updates over het vakgebied op prijs te stellen: “Ik zou het wel waarderen om af en toe iets te horen over ontwikkelingen in het vakgebied of een update van de lesstof te ontvangen.”



Prijs-kwaliteitverhouding



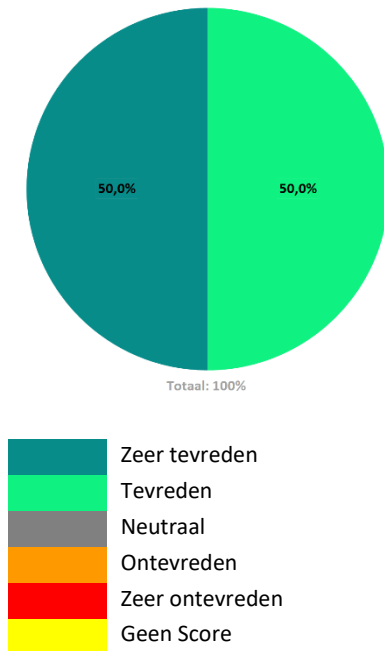
Waardeoordeel

Respondenten die de prijs in verhouding tot wat de opleiding oplevert hebben beoordeeld, zien de verhouding als positief. Een referent omschrijft dit als: “Het was de prijs waard. Je krijgt de handvatten mee en als je er goed mee aan de slag gaat, heb je binnen een jaar deze kosten terugverdiend.” Een andere geïnterviewde erkent dat de opleiding niet goedkoop is, maar dat dit niet als buiten verhouding wordt ervaren. Eén respondent geeft aan cursussen doorgaans prijzig te vinden, maar stelt dat dit geval meevalt.

Marktconformiteit

Van de tien geïnterviewden geven drie respondenten geen score voor dit onderdeel. Twee van hen geven aan dat de opleiding door de werkgever wordt betaald of dat zij geen vergelijkingsbasis hebben met andere aanbieders. Een derde referent geeft aan de meerwaarde op dit moment nog niet volledig te kunnen beoordelen: “Ik ben blij met wat ze opleveren en ben niet ontevreden met de prijs, maar ik kan nog moeilijk toetsen of de prijs de waarde vertegenwoordigt.” De respondenten die wel een score geven, omschrijven de prijs-kwaliteitsverhouding overwegend als marktconform. Een geïnterviewde stelt: “Ik vind de opleiding niet te duur voor wat je ervoor krijgt. Ook in vergelijking met andere marktpartijen.”

Tevredenheid opleiding/ samenwerking totaal



Leeropbrengst

De algehele waardering voor de opleiding is hoog. Meerdere respondenten geven aan dat de opleiding concrete inzichten en handvatten oplevert die direct toepasbaar zijn in de eigen werkpraktijk. Een geïnterviewde omschrijft de opbrengst als volgt: “De opleiding heeft mij inzicht en handvatten gegeven. Ik heb er zeker dingen uitgehaald die ik kan toepassen in mijn eigen praktijk.” Een andere referent geeft aan de leeropbrengst zo waardevol te vinden dat er wordt nagedacht over het organiseren van een verkorte versie voor collega’s binnen de eigen organisatie.

Sterke punten

De meerderheid van de geïnterviewden is tevreden tot zeer tevreden over de opleiding in totaliteit. Een respondent typeert Mikrocentrum als: “Ik vind Mikrocentrum sterk in theorie en kennis, vanuit de docenten en de lesstof. Ik zou ze absoluut aanbevelen aan anderen en als er een andere cursus is die mij aanspreekt zou ik zeker overwegen om weer deel te nemen.” Een andere geïnterviewde noemt de vakdocent als bepalende factor voor het kwaliteitsniveau: “De vakdocent is degene die de cursus tot dit niveau brengt.”

Aanbeveling

Meerdere referenten geven aan Mikrocentrum aan te bevelen bij anderen. Een referent is daarin uitgesproken: “Ik zou ze 100% zeker aanbevelen aan anderen.” Een andere respondent sluit zich daarbij aan: “Ik heb er heel veel aan gehad en ben blij dat ik deze opleiding gevolgd heb. Alles was ook goed geregeld. Ik zou Mikrocentrum zeker aanraden.”

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 carrière succes. 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