

# Klanttevredenheidsonderzoek

DOOR Training & Coaching

25-06-2026



# INHOUDSOPGAVE

## Inhoud

<b>PROFIEL VAN DOOR TRAINING &amp; COACHING</b> .....	<b>2</b>
<b>SAMENVATTING</b> .....	<b>3</b>
STERKE PUNTEN - CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN.....	4
AANDACHTSPUNTEN - CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	5
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK – CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN</b> .....	<b>6</b>
SCORES.....	6
<b>TOELICHTING OP SCORES</b> .....	<b>7</b>
VOORTRAJECT.....	7
OPLEIDINGSPROGRAMMA.....	8
UITVOERING.....	9
OPLEIDERS .....	10
TRAININGSMATERIAAL.....	11
NATRAJECT.....	12
ORGANISATIE EN ADMINISTRATIE.....	14
RELATIEBEHEER.....	15
PRIJS-KWALITEITVERHOUDING .....	17
TEVREDENHEID OPLEIDING / SAMENWERKING TOTAAL.....	18
<b>TRENDS IN BEDRIJFSOPLEIDINGEN</b> .....	<b>19</b>
<b>CEDEO-ERKENNING</b> .....	<b>20</b>
ACHTERGROND .....	20
CRITERIA.....	20
METHODE.....	20
PROCEDURE .....	21
<b>CONCLUSIE VAN CEDEO</b> .....	<b>22</b>

## Profiel van DOOR Training & Coaching



DOOR Training & Coaching, gevestigd in Rotterdam en actief sinds 1981, verzorgt trainingen en coachingstrajecten op het gebied van sales, leiderschap en teamontwikkeling. Het aanbod richt zich op individuele professionals, teams en organisaties in uiteenlopende sectoren, en omvat

open inschrijvingen, incompany groepstrainingen, volledig maatwerk en individuele coaching - voor zowel startende als meer ervaren professionals en leidinggevenden. Elk maatwerktraject doorloopt een vaste aanpak van diagnose, ontwerp, ontwikkeling, uitvoering en borging, waarbij de inhoud aansluit op de strategie en context van de opdrachtgever. De leertrajecten kennen doorgaans een combinatie van fysieke bijeenkomsten en online leercomponenten via de eigen DOOR Academy. De aanpak is praktijkgericht en gericht op leren door te doen, waarbij deelnemers werken aan het ontwikkelen en toepassen van vaardigheden en gedrag in hun dagelijkse werkzaamheden. De organisatie maakt gebruik van trainers met praktijkervaring en werkt landelijk.

## Samenvatting

Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt een overwegend positief beeld van de dienstverlening van DOOR Training & Coaching. Alle geïnterviewden geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de afgenomen maatwerkopleidingen en de samenwerking als geheel.

De opleiders worden hoog gewaardeerd om met name de vakinhoudelijke deskundigheid, de praktische toepasbaarheid, de persoonlijke betrokkenheid en het vermogen om aan te sluiten op de specifieke context van de organisatie. Daarnaast worden de maatwerk aanpak, de co-creatieve samenwerking in het voortraject en de flexibiliteit in de uitvoering frequent als onderscheidende kwaliteiten benoemd. De samenwerking wordt door meerdere respondenten getypeerd als een volwaardig partnerschap, waarbij DOOR als leerpartner fungeert in plaats van als externe leverancier.

Tegelijkertijd komen enkele aandachtspunten naar voren. Deze hebben betrekking op de fase na afronding van trajecten, waarbij meerdere respondenten meer proactieve opvolging en betrokkenheid vanuit DOOR wensen. Daarnaast worden verbeterpunten genoemd rondom de online leeromgeving en op onderdelen van de administratieve afhandeling. Bij de prijs-kwaliteitverhouding spelen onverwachte meerkosten en een wisselende trainersinzet een rol in de lagere beoordelingen.

Opvallend is dat verschillen in waardering veelal samenhangen met de aard en duur van de samenwerking. Respondenten met langdurige relaties ervaren processen vaker als vanzelfsprekend en geïntegreerd in de samenwerking, terwijl bij nieuwere trajecten een grotere behoefte bestaat aan expliciete afstemming, opvolging en transparantie. Daarnaast beoordelen respondenten met een directe band met een specifieke trainer of coach de samenwerking aanzienlijk positiever dan respondenten bij wie dit persoonlijke contact ontbreekt.

## Sterke punten - Cedeo Maatwerk opleidingen

### **Betrokken partnerschap:**

De samenwerking wordt ervaren als een relatie waarin wordt meegedacht en actief wordt bijgedragen aan ontwikkeling.

“

*“Ik ben uitgesproken positief over de samenwerking met DOOR. Het is voor ons niet gewoon een externe partij. Ze zijn onze leerpartner, een collega om mee te sparren. DOOR tilt onze Learning & Development naar een hoger plan.”*

### **Intensieve samenwerking bij maatwerk:**

Opdrachtgevers ervaren een gezamenlijke aanpak waarbij wensen actief worden meegenomen in de ontwikkeling van trajecten.

“

*“Voor dit specifieke traject hebben we met de contactpersoon van DOOR alle wensen en ideeën besproken en hebben we samen het opleidingsprogramma vormgegeven. Dat verliep heel fijn.”*

### **Nauwkeurige verwerking van afspraken:**

Wat tijdens de bespreking wordt afgesproken, komt herkenbaar terug in het voorstel. Respondenten geven aan dat zowel de inhoud als de opbouw van het programma duidelijk is weergegeven.

“

*“Er is goed geluisterd en in het voorstel was precies beschreven wat we hadden besproken. Ze had ook schematisch weergegeven hoe het programma eruit zou zien.”*

### **Toegankelijk en tijdig gereed trainingsmateriaal:**

Het digitale leerportaal wordt als overzichtelijk en goed georganiseerd beschreven. Materialen en opdrachten zijn beschikbaar op het moment dat deelnemers ze nodig hebben.

“

*“Wij hebben gekozen voor blended learning. Het portaal van DOOR is toegankelijk en overzichtelijk. Alles stond op tijd klaar voor de voorbereiding en ook de opdrachten werden daarin gedeeld.”*

### **Structurele inbedding van afstemming:**

Bij langlopende samenwerkingen is de evaluatie geen losstaand moment, maar een terugkerend en vanzelfsprekend onderdeel van de werkwijze.

“

*“Aan het einde van elk traject bespreken we hoe het is verlopen en hoe we het volgende traject gaan vormgeven. Ook tussentijds hebben we continu afstemming. Dat zit in onze samenwerkingsprocessen verweven.”*

## Aandachtspunten - Cedeo Maatwerk opleidingen

### **Meer duidelijkheid over bijkomende kosten:**

Er is behoefte aan vroegtijdige transparantie over financiële consequenties tijdens het traject.

“

*“De offerte was op zich duidelijk, alleen zijn er daarna extra kosten bijgekomen waar wij niet op hadden gerekend. Het was fijner geweest als dit vooraf duidelijk was geweest.”*

### **Uitstraling en gebruiksvriendelijkheid online**

#### **leeromgeving:**

De uitstraling en beleving van de digitale omgeving worden door meerdere respondenten als minder aantrekkelijk ervaren.

“

*“Ik vind de online omgeving qua lay-out vrij zakelijk en minder aantrekkelijk en intuïtief te gebruiken. Dat vind ik minder passen bij de sprankelende en bruisende kant die ik van DOOR ken.”*

### **Zorgvuldiger administratieve verwerking:**

Administratieve processen vragen volgens enkele respondenten om meer nauwkeurigheid en minder opvolging vanuit de klant.

“

*“Hier geef ik toch een ontevreden score. Met name vanwege de slordigheden. Facturatie die niet helemaal klopt, namen die niet juist worden verwerkt en het gevoel dat we hier toch zelf steeds achteraan moeten zitten.”*

### **Ontbreken van persoonlijk bereik:**

Eén respondent mist persoonlijk contact vanuit DOOR.

“

*“Ik ontvang via-via uitnodigingen voor events en dergelijke, maar ontvang zelf geen persoonlijke berichten. We zijn een groot bedrijf en ook met het oog op mijn positie vind ik dat ze die kans tot dusver niet hebben benut.”*

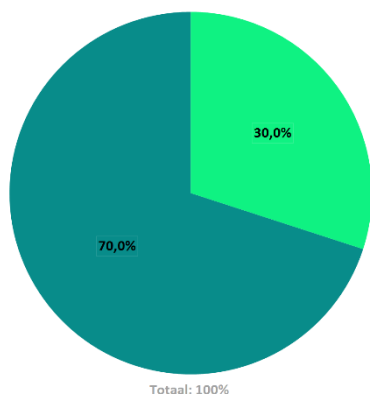
# Klanttevredenheidsonderzoek – Cedeo Maatwerk opleidingen

Cedeo heeft gesproken met 10 referenten. Hiervan zijn 10 opdrachtgevers die Cedeo Maatwerk opleidingen hebben ingekocht van DOOR Training & Coaching, 7 inkopers en 4 deelnemers. In de onderstaande scoretabel staan de percentages bij de verschillende rubrieken op een schaal van 1-5 van 'Zeer ontevreden' tot 'Zeer tevreden' of bij 'Geen score'.

## Scores

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

# Toelichting op scores



## Voortraject

### Langdurige relaties en instroom

De meerderheid van de geïnterviewden werkt al geruime tijd samen met DOOR, in sommige gevallen tientallen jaren. Verschillende respondenten geven aan via mond-tot-mondreclame of via een collega bij DOOR terecht te zijn gekomen of na een event klant te zijn geworden. In meerdere gevallen zijn de geïnterviewden tegelijkertijd inkoper, opdrachtgever en deelnemer.

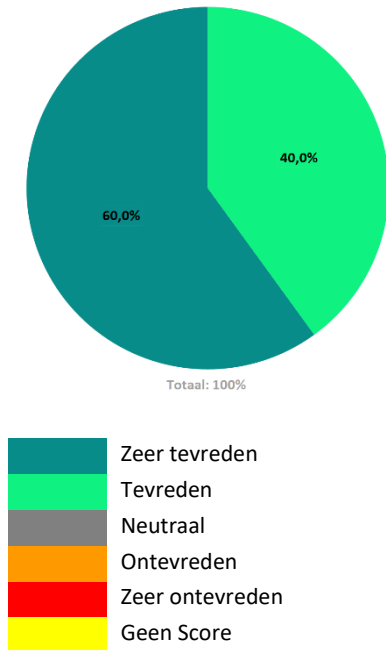
### Afstemming in het voortraject

De afstemming in het voortraject verloopt bij de meeste referenten vlot. Een respondent merkt op: “Als ik kijk naar het voortraject, dan was dat heel makkelijk schakelen. Ze begrijpen snel wat wij bedoelen en waar we naar op zoek zijn.” Een geïnterviewde beschrijft de voorgesprekken als natuurlijk: “Wij riepen wat en zij maakten er chocola van.” Eén respondent noemt als aandachtspunt dat de beschikbaarheid van de trainer beperkt is, waardoor alles ruim van tevoren moet worden afgesproken.

### Co-creatie en maatwerk

Meerdere geïnterviewden beschrijven een actieve samenwerking bij het vormgeven van het traject. Een respondent geeft aan: “Voor dit specifieke traject hebben we met de contactpersoon van DOOR alle wensen en ideeën besproken en hebben we samen het opleidingsprogramma vormgegeven. Dat verliep heel fijn.” Een ander beschrijft de aanpak als onderscheidend: “We hebben voor DOOR gekozen omdat zij op een andere manier te werk gingen dan andere partijen die gewoon hun aanbod verkopen. In een eerste sessie gingen ze op een mooie creatieve manier met ons aan de slag om gezamenlijk een mogelijk programma te ontwerpen. Dat sloeg bij ons aan.”

## Opleidingsprogramma



### Helderheid en volledigheid

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het offertetraject en het opleidingsprogramma. Meerdere geïnterviewden geven aan dat gemaakte afspraken helder zijn beschreven. Een referent beschrijft: “Er is goed geluisterd en in het voorstel was precies beschreven wat we hadden besproken. Ze had ook schematisch weergegeven hoe het programma eruit zou zien.” Een ander stelt: “We krijgen altijd netjes een plan van aanpak en een prijsopgave. Dat bespreken we en eventueel wordt er nog iets aangepast. Ik ben hier meer dan tevreden over.”

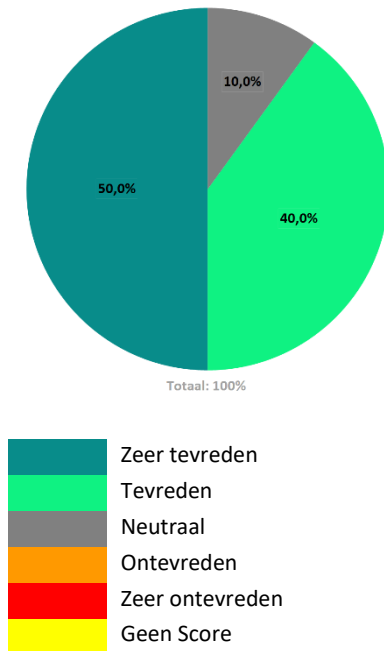
### Flexibele invulling

Niet alle respondenten ontvangen een uitgebreid schriftelijk voorstel. Meerdere geïnterviewden geven aan dat de samenwerking al geruime tijd loopt en trajecten doorlopend worden bijgesteld. Een respondent beschrijft: “Er is geen sprake van een uitgebreid programma en voorstel op schrift. Dat hoeft voor mij niet. We stellen het hele jaar alles bij en bepalen steeds waar de behoefte aan is. Dat verloopt allemaal soepel.”

### Verbeterpunten

Twee respondenten benoemen verbeterpunten. Een referent geeft aan dat er bij een voorstel soms te merken valt dat DOOR de organisatie nog niet volledig kent, maar voegt toe dat dit steeds beter wordt. Een andere geïnterviewde merkt op: “De offerte was op zich duidelijk, alleen zijn er daarna extra kosten bijgekomen waar wij niet op hadden gerekend. Het was fijner geweest als dit vooraf duidelijk was geweest.”

## Uitvoering



### Deelnemerstevredenheid

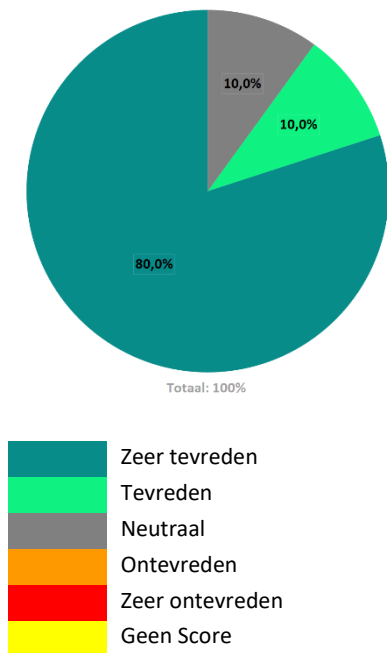
De reacties van deelnemers op de uitvoering zijn bij overwegend positief tot zeer positief. Meerdere respondenten geven aan enthousiaste interne evaluatieresultaten te hebben ontvangen. Een geïnterviewde beschrijft: “De deelnemers zijn zeer tevreden en geven negens en tiens in onze eigen evaluatie.” Een andere referent merkt op: “Ik heb heel veel positieve feedback van de deelnemers ontvangen. Ze vonden het wel spannend, maar hebben heel veel geleerd. Ik ben heel tevreden. Het was een mooi traject.” Ook de coaching wordt door meerdere referenten gewaardeerd: “De deelnemers zijn onder de indruk van de coaching.”

### Maatwerk in de uitvoering

Verschillende referenten noemen als pluspunt het maatwerk dat in de uitvoering wordt geboden. Een geïnterviewde waarbij deelnemers in de eigen evaluatie een 8,6 gaven, meldt: “Ik vind het sterk dat ze in staat zijn om in korte tijd ons bedrijf te begrijpen.” Een andere respondent stelt: “Onze medewerkers worden ook betrokken om onderwerpen aan te dragen en het programma vorm te geven. Daar gaat DOOR vervolgens mee aan de slag en dat doen ze goed.”

### Aandachtspunt

Eén respondent geeft een neutrale score en beschrijft dat de eerste sessies naar tevredenheid waren, maar na een verandering in de inzet van trainers is deze tevredenheid gedaald.



## Opleiders

### Vakkennis en betrokkenheid

Vrijwel alle geïnterviewden zijn uitgesproken positief over de opleiders. Vakinhoudelijke kennis, praktische toepasbaarheid en persoonlijke betrokkenheid worden door meerdere respondenten genoemd. Een referent stelt: “De trainer was echt fantastisch. Het is de combinatie van hoge intelligentie en de vertaalslag kunnen maken naar de praktijk. In hele goede afstemming met deelnemers, ongeacht het niveau.” Een andere geïnterviewde beschrijft: “Ik ben zeer tevreden over de coach. Ik zag, en zie nog steeds, concrete veranderingen in de praktijk bij de betreffende medewerker.”

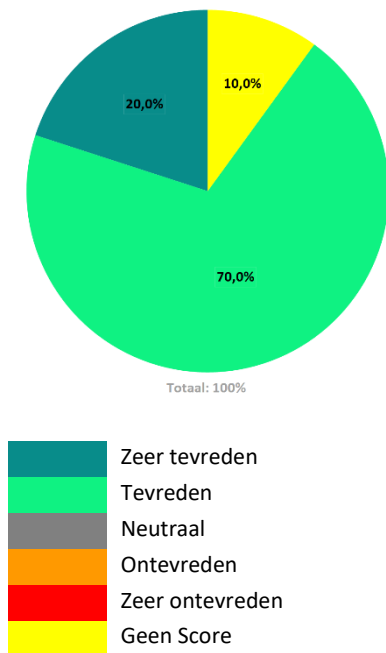
### Kennis van de organisatie

Meerdere respondenten noemen als pluspunt dat opleiders goed thuis zijn in de specifieke context van de organisatie. Een referent merkt op: “We kennen de trainer al heel lang. Zijn betrokkenheid en kennis van onze specifieke doelgroep en onze casuïstiek maakt hem erg goed.” Een andere geïnterviewde is te spreken over de bredere kennisbasis: “Extra waardevol is dat de coaches voldoende kennis hebben van onze context. We hebben ze allebei teruggevraagd voor nieuwe trajecten.”

### Verandering in trainersinzet

Eén respondent geeft een neutrale score vanwege de verandering in de inzet van trainers gedurende het traject. Over de trainer die de eerste sessies verzorgde was de geïnterviewde tevreden, maar over degene die vervolgens werd toegevoegd minder. De geïnterviewde merkt op: “Wij hadden liever wat meer senioriteit gezien. De laatste sessies hebben te lang geduurd.”

## Trainingsmateriaal



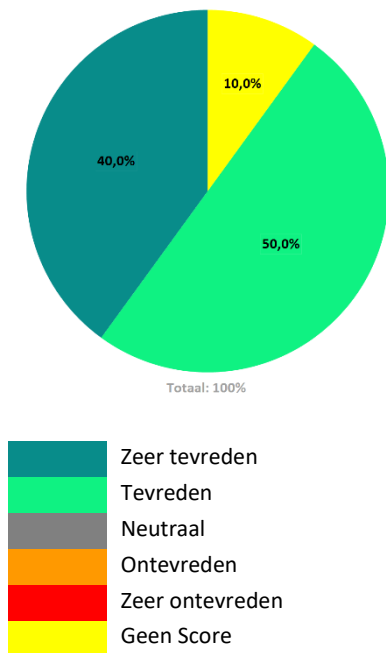
### Online leeromgeving

Meerdere respondenten maken gebruik van de DOOR Academy, een online omgeving met e-learnings en documenten. Zij zijn tevreden over de praktische werking van de online omgeving. Een geïnterviewde beschrijft: “Wij hebben gekozen voor blended learning. Het portaal van DOOR is toegankelijk en overzichtelijk. Alles stond op tijd klaar voor de voorbereiding en ook de opdrachten werden daarin gedeeld.” Eén respondent stelt op prijs dat er tijdens het traject regelmatig modellen, literatuur en naslagmateriaal worden aangeboden, zowel van DOOR als van externe bronnen.

### Verbeterwensen

De beoordelingen van referenten zijn positief, al worden tegelijkertijd ook aandachtspunten benoemd. Een referent geeft aan: “Er is toegang tot een Academy met een bibliotheek en allerlei trainingsblokken. Op zich is dit goed geregeld, maar niet alle deelnemers maken er gebruik van.” Daarnaast geven meerdere geïnterviewden aan dat de online omgeving qua uitstraling voor verbetering vatbaar is. Een respondent merkt op: “Ik vind de online omgeving qua lay-out vrij zakelijk en minder aantrekkelijk en intuïtief te gebruiken. Dat vind ik minder passen bij de sprankelende en bruisende kant die ik van DOOR ken.” Eén respondent heeft geen score gegeven omdat er bij het afgenomen traject nauwelijks sprake was van opleidingsmateriaal anders dan een PowerPoint.

## Natraject



### Evaluatie en terugkoppeling

Versillende respondenten geven aan dat er na afronding van het traject een evaluatie plaatsvindt, zowel intern als in afstemming met DOOR. Een referent beschrijft: “Na afronding van het traject zijn we in gesprek geweest, hebben we de beelden met elkaar gedeeld en gesproken over een vervolg en mogelijke aanpassingen.” Een andere geïnterviewde benoemt de actieve bijdrage van DOOR: “We hebben goede feedback gekregen van DOOR over wat wij zelf beter zouden kunnen doen in de voorbereiding van deelnemers, zodat DOOR de tijd effectiever kon besteden.”

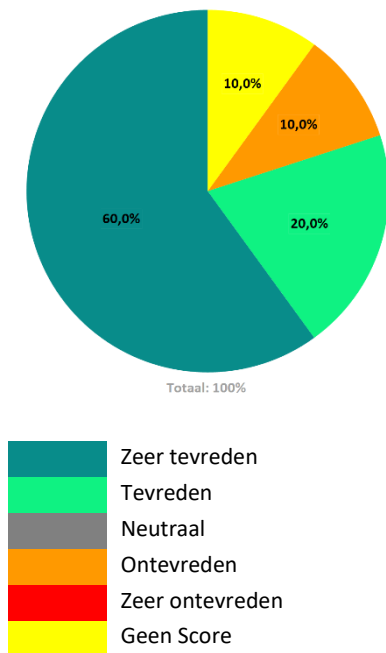
### Afstemming over het vervolg

Respondenten met een langlopende samenwerking beschrijven het natraject als een vast onderdeel van de werkwijze. Een geïnterviewde stelt: “Aan het einde van elk traject bespreken we hoe het is verlopen en hoe we het volgende traject gaan vormgeven. Ook tussentijds hebben we continu afstemming. Dat zit in onze samenwerkingsprocessen verweven.” Een andere referent merkt op: “De follow-up loopt erg prettig. We spreken over wat er goed ging en wat er beter kan.” Één respondent heeft geen score gegeven omdat het traject nog loopt en er daardoor nog geen sprake is van een natraject.

### Wens tot meer proactiviteit

Meerdere respondenten geven aan dat de natrajectfase voor verbetering vatbaar is, met name wat betreft proactief contact vanuit DOOR. Een respondent merkt op: “Ik zou het waarderen als er na de afronding meer actief vanuit DOOR contact wordt gezocht om samen terug te blikken. Helemaal omdat dit de eerste ronde was die we hebben afgenomen. Nu kwam het initiatief toch meer vanuit ons.” Een andere geïnterviewde geeft aan meer betrokkenheid te wensen bij de voortgang: “Ik zou graag zien dat DOOR wat meer vinger aan de pols houdt en ons meer betreft bij hoe het gaat, waar ze staan en wat er op dit moment gebeurt.” Ondanks deze aandachtspunten, geven de referenten aan tevreden te zijn.

## Organisatie en Administratie



### Korte lijnen en snelle afhandeling

De meeste respondenten zijn positief over het organisatorische en administratieve handelen van DOOR. Korte communicatielijnen en een probleemoplossende houding worden door meerdere geïnterviewden erkend. Een referent stelt: "Als je een probleem hebt dan lossen ze alles netjes op. Ze hebben een keurige supportafdeling." Een andere respondent beschrijft: "Het zijn korte lijntjes en zaken worden snel geregeld."

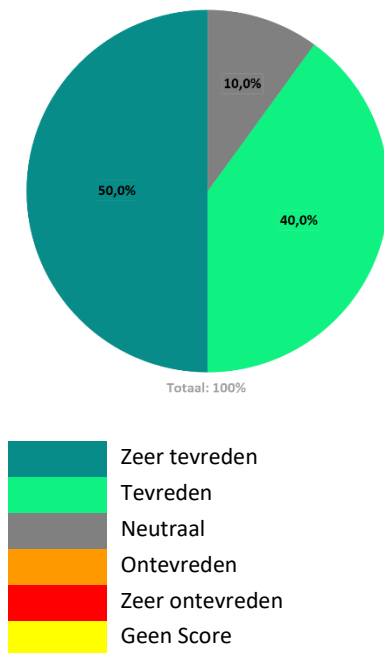
### Beperkt contact

Het contact met de backoffice is voor de meeste respondenten beperkt. Meerdere geïnterviewden beschouwen dit als een positief teken. Een respondent merkt op: "Ik heb weinig van doen met de backoffice en dat lijkt mij een goed teken." Een respondent beschrijft: "Het contact verloopt eigenlijk vooral via de trainer. Heel af en toe is er contact met de backoffice en dat gaat vrij vlot." Eén geïnterviewde heeft geen score gegeven omdat het contact met de backoffice nagenoeg beperkt is tot de jaarlijkse facturering.

### Aandachtspunt

Eén respondent geeft een ontevreden score en benoemt concrete tekortkomingen in de administratieve afhandeling. De respondent beschrijft: "Hier geef ik toch een ontevreden score. Met name vanwege de slordigheden. Facturatie die niet helemaal klopt, namen die niet juist worden verwerkt en het gevoel dat we hier toch zelf steeds achteraan moeten zitten." De respondent voegt toe dat het inmiddels beter gaat.

## Relatiebeheer



### Activiteiten en uitnodigingen

Meerdere referenten zijn te spreken over de manier waarop DOOR de relatie onderhoudt. Een respondent beschrijft: “Ze onderhouden heel actief de relatie. Ik krijg uitnodigingen voor klantendagen, themabijeenkomsten en directiedagen. Ook met de trainers heb ik individueel nog contact.” Een andere geïnterviewde merkt op: “Ik ontvang berichten over waar ze zelf staan, over hun ontwikkelingen en bijvoorbeeld uitnodigingen voor relatiedagen.” Een derde geïnterviewde prijst de betrokkenheid: “DOOR pakt het contact proactief op en zelfs bij persoonlijke omstandigheden tonen ze hun betrokkenheid.”

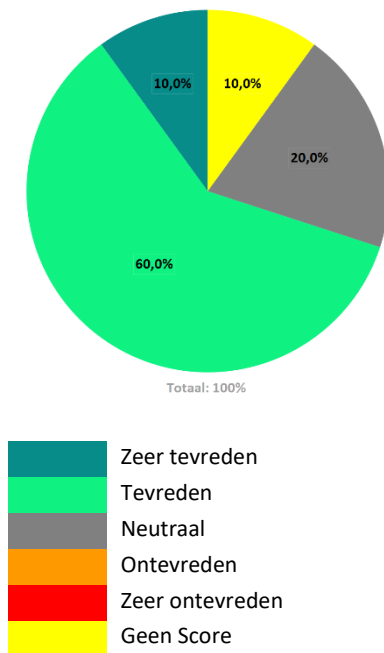
### Balans in contactmomenten

De meeste respondenten zijn tevreden over de frequentie van contact. Een referent stelt: “Dat doen ze prima. Niet overdreven, af en toe een mailing of een uitnodiging voor een evenement.” Sommigen merken op dat zij nieuwsbrieven ontvangen die ze niet altijd lezen, maar beschouwen dit niet als bezwaar. Een referent geeft aan de podcast en het LinkedIn-kanaal van DOOR te volgen en omschrijft de balans als: “niet te veel en niet te weinig.”

### Aandachtspunten

Tegelijkertijd zijn er enkele aandachtspunten. Een geïnterviewde vindt de frequentie passend, maar ervaart de toon van de communicatie als niet helemaal passend bij de eigen organisatie en omschrijft deze als sterk gericht op eigenpromotie. Een andere referent merkt op: “Omdat we meer op meerdere fronten samenwerken en meer opleidingen afnemen, zou het fijn zijn als, in een structurele afspraak over een kalenderjaar, het overzicht iets sneller meer concreet wordt, waarbij we ook meer advies krijgen over wat goed zou zijn voor onze organisatie.” Eén respondent geeft een neutrale score en licht dit toe: “Ik geef hier een neutrale score omdat er geen relatie is met DOOR. Ik ontvang via-via uitnodigingen voor events en dergelijke, maar ontvang zelf geen persoonlijke berichten. We zijn een groot bedrijf en ook met het oog op mijn positie vind ik dat ze die kans tot dusver niet hebben benut.”

## Prijs-kwaliteitverhouding



### Marktpositie

Meerdere respondenten geven aan dat DOOR aan de hogere kant zit ten opzichte van vergelijkbare aanbieders.

Tegelijkertijd relativeren de meeste geïnterviewden dit in het licht van de geleverde kwaliteit. Een referent stelt: “In vergelijking met andere partijen is de prijs wel wat hoger bij DOOR, maar als ik kijk naar wat het ons brengt, ben ik wel tevreden.” Een andere geïnterviewde plaatst DOOR in de middenmoot: “De prijzen in trainersland zijn bijzonder hoog tegenwoordig. DOOR zit in de middenmoot, met een marktconforme prijs.”

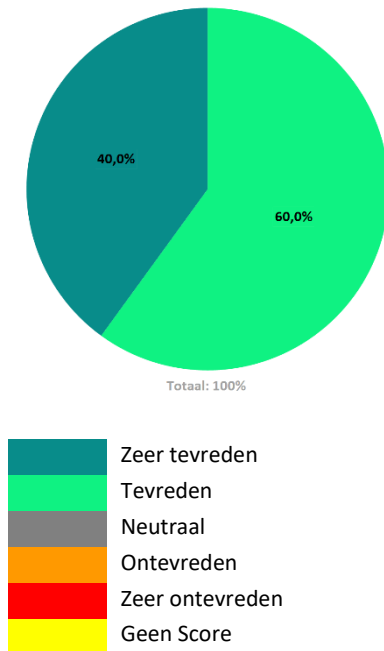
### Kwaliteit als rechtvaardiging

Verschillende respondenten verbinden de prijs expliciet aan de kwaliteit van de dienstverlening. Een geïnterviewde merkt op: “Als ik kijk naar de prijs in relatie tot de kwaliteit, tijdsinvestering en de hoeveelheid deelnemers, dan ben ik daar zeker tevreden over.” Een andere referent noemt de kwaliteit als doorslaggevende factor: “In vergelijking met andere aanbieders is de prijs hoger. Het is dat de kwaliteit zo goed is; dat redt ze.”

### Neutrale scores

Twee respondenten geven een neutrale score. Een referent meldt dat de prijs in vergelijking met andere aanbieders hoog is. Een andere geïnterviewde licht toe dat de lagere score verband houdt met sessies die niet naar wens zijn verlopen én met onverwachte extra kosten: “Omdat de laatste sessies niet helemaal zo zijn gelopen zoals we graag hadden gezien en omdat er uiteindelijk toch extra kosten bij kwamen, geef ik hier toch een neutrale score.” Eén respondent heeft geen score gegeven omdat het lastig wordt gevonden de prijs te beoordelen, maar merkt op dat DOOR staat voor kwaliteit en visie.

## Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal



### Algemeen beeld

De algehele waardering voor DOOR is positief. Alle geïnterviewden geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de afgenomen opleidingen en de samenwerking. Een referent geeft aan: “Wij zijn een tevreden klant. DOOR brengt een goede energie in en we zijn bezig om een nieuw traject met ze in te gaan. Ik zou DOOR zeker aanbevelen.” Een andere merkt op: “Ik vind het echt een fijne samenwerking met DOOR: open en transparant en persoonlijk, waarbij ze ook iets van zichzelf laten zien.” Eén respondent koppelt de hoge waardering expliciet aan de coach en geeft aan weinig contact met DOOR als organisatie te hebben.

### Partnerschap

Meerdere respondenten beschrijven de relatie met DOOR als meer dan die met een gewone leverancier. Een geïnterviewde stelt: “Ik ben uitgesproken positief over de samenwerking met DOOR. Het is voor ons niet gewoon een externe partij. Ze zijn onze leerpartner, een collega om mee te sparren. DOOR tilt onze Learning & Development naar een hoger plan.” Een andere referent beschrijft de samenwerking als open, transparant en persoonlijk: “Er is altijd ruimte om zaken naar voren te brengen. Dan denken ze mee en komen niet alleen met voorstellen, maar ze acteren daar ook echt op.”

# 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](http://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