

Klanttevredenheidsonderzoek

Wyzer Academie B.V.

02-06-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Wyzer Academie B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING.....	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG.....	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, 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.

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal②			10%	20%	60%
Accommodatie③				10%	
Natraject			10%	30%	60%
Organisatie en Administratie			10%	30%	60%
Relatiebeheer④				30%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				30%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen inzicht in het trainingsmateriaal.
- ③ Negen referenten hebben geen inzicht in de accommodatie.
- ④ Eén referent heeft geen inzicht in het relatiebeheer.
- ⑤ Twee referenten hebben geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De manier waarop respondenten bij de Wyzer Academie B.V. (hierna te noemen: Wyzer Academie) uitkomen, verschilt per situatie en hangt samen met zowel inhoudelijke overwegingen als bestaande relaties. Een referent geeft aan: "We waren op zoek naar een specifieke training. Op basis van de inhoud kwamen we uiteindelijk bij Wyzer Academie uit. De communicatie in het voortraject liet een zeer professionele indruk achter."

Eerdere samenwerking speelt in meerdere gevallen een rol bij de keuze. Een geïnterviewde beschrijft dat "er eerst een intakegesprek plaatsvond met meerdere betrokkenen, waarna een offerte werd opgesteld die we samen verder hebben aangescherpt." Een ander vult aan: "Deze training is al een aantal jaar een vast onderdeel van de werkzaamheden en wordt door mijn werkgever georganiseerd. Wyzer Academie doet dat op een zeer respectvolle, heldere en correcte manier. De trainingen worden gegeven in kleine groepen van maximaal tien deelnemers, op locatie en in een mooie, veilige bedding." Ook wordt verwezen naar ervaringen met andere aanbieders.

Een respondent merkt op: “Bij een andere aanbieder vielen zowel de prijs als de kwaliteit tegen. Uiteindelijk heb ik Wyzer Academie benaderd. Ik heb veel contact met hen gehad om te kijken of we op dezelfde thema’s zaten en hoe de trainingen binnen onze organisatie konden worden ingepast.” Daarnaast komt naar voren dat langdurige samenwerkingen zorgen voor een meer gestroomlijnd voortraject. In een geval vindt periodiek overleg plaats over toekomstige trajecten. Een andere geïnterviewde licht toe dat er “meerdere keren per jaar contact is over de opleidingen die in company worden afgenomen.”

Ook een aanbesteding kan de reden zijn om voor Wyzer Academie te kiezen. Zo stelt een respondent dat “deze aanbieder eerder een aanbesteding heeft gewonnen op basis van kwaliteit, flexibiliteit en prijs.”

Opleidingsprogramma

Volgens respondenten wordt het opleidingsprogramma in de meeste gevallen tijdig gedeeld en geeft dit een duidelijk beeld van de opzet van de training. Ook bij trajecten met een langere looptijd wordt deze duidelijkheid genoemd, waarbij een referent aangeeft: “Ik wist vooraf goed wat ik kon verwachten van het traject.” De inhoudelijke aansluiting wordt ook benoemd. Een respondent vertelt: “Het programma bevat duidelijke kapstukken, maar er wordt ook echt geanticipeerd op de deelnemers.” In meerdere gevallen is er ruimte om onderwerpen toe te voegen of accenten te verleggen, afhankelijk van de wensen van de organisatie.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen wordt door respondenten voornamelijk beoordeeld op basis van ervaringen van deelnemers. Een referent geeft aan: “Ik ben zelf alleen opdrachtgever geweest, maar vanuit de deelnemers begrijp ik dat de training als zeer goed is ervaren en intern wordt aanbevolen.” De praktische insteek van de trainingen wordt regelmatig genoemd. Een geïnterviewde stelt: “Wat vooral wordt gewaardeerd, is dat de trainingen duidelijk aansluiten op de dagelijkse praktijk.” Ook de opbouw van trajecten komt aan bod, waarbij een respondent beschrijft dat “er sprake is van een intensief programma met verschillende evaluatiemomenten met de deelnemers, maar ook tussen onze organisatie en de opleider. Tijdens deze momenten hebben we besproken hoe het traject verliep en waar eventueel bijgestuurd kon worden.”

De wijze waarop inhoud wordt overgebracht, krijgt eveneens aandacht. Een referent geeft aan: “De stof is best vroeg, maar wordt gebracht met veel praktijkvoorbeelden, waardoor het goed te volgen blijft.” Daarnaast wordt het interactieve karakter benoemd. Een geïnterviewde merkt op dat “er veel ruimte is voor eigen casuïstiek en vragen, wat als waardevol wordt ervaren.”

Ook blended trajecten komen voor, waarbij e-learning wordt gecombineerd met bijeenkomsten. Een respondent zegt: “Het begon met een e-learning met een toets, waarna een aantal modules volgden. Over de uitvoering krijg ik veel positieve reacties terug van deelnemers. Ik merk aan de opkomst dat de training goed bevalt, want er waren nauwelijks afzeggingen.”

Opleiders

Respondenten spreken zich overwegend zeer positief uit over de opleiders en benadrukken hun inhoudelijke expertise. Een referent benoemt: “De docenten beheersen het thema heel goed. Zij benaderen het onderwerp vanuit hun eigen juridische expertise. Dat maakt de training voor onze organisatie bijzonder relevant en onderscheidend.” Een ander vult aan: “Ik hoorde van ervaren collega’s terug dat zij hun moeilijkste casuïstiek bij hem neerleggen, omdat hij daar goed op kan ingaan.”

Daarnaast wordt de combinatie van theorie en praktijkervaring benoemd. Een geïnterviewde stelt: “De trainer had veel kennis van de theorie, maar ook veel ervaring en kon de brug slaan naar de praktijk.” Ook de manier waarop trainers omgaan met deelnemers komt naar voren. Een respondent merkt op dat “iedereen zich gezien en gehoord voelt tijdens de training.” Een andere referent benoemt: “Ook de manier waarop zij tussen de mensen in gaat staan en niet boven de groep, spreekt mij erg aan. De docent is echt faciliterend aan de deelnemers.”

Een andere geïnterviewde vertelt: “De trainster geeft duidelijke uitleg en kan de inhoud goed verwoorden. Wat ik sterk vind, is dat zij ook duidelijk grenzen aangeeft en soms gewoon nee zegt dat iets niet mogelijk is. Voorheen gaven trainers ook wel aan dat iets anders ook mogelijk was, maar dat veroorzaakte onduidelijkheid bij de groep. Tegelijkertijd blijft zij goed kijken naar de behoeften van de groep. Haar manier van lesgeven maakt indruk, want zelfs een jaar later wordt er binnen de organisatie nog regelmatig over haar gesproken omdat zij zo goed was.”

De actualiteitskennis van docenten wordt eveneens genoemd. Een referent stelt: “Hij heeft veel kennis van gemeenteland en is op de hoogte van alle actuele ontwikkelingen.” Daarbij wordt het werken met een vaste trainersgroep als positief ervaren. Een geïnterviewde beschrijft dat “de docenten kundig zijn en als vaste groep zorgen voor consistentie.”

Naast de trainers wordt in één geval ook de inzet van een acteur benoemd. Een respondent zegt dat “deze een belangrijke bijdrage levert door praktijksituaties zichtbaar te maken.”

Trainingsmateriaal

Het trainingmateriaal wordt op verschillende manieren vormgegeven en sluit aan bij de aard van het traject. Een referent benoemt: “Het materiaal bestond uit het boek van de docenten en aanvullende stukken die vooraf gelezen moesten worden.” Daarnaast worden digitale documenten genoemd, waarbij een geïnterviewde aangeeft dat “deelnemers online verschillende documenten konden raadplegen.”

Ook blended vormen van leren komen voor. Een respondent merkt op dat “deelnemers zich vooraf kunnen voorbereiden met e-learningmateriaal.” In andere gevallen bestaat het materiaal uit presentaties en opdrachten.

Tegelijkertijd wordt een aandachtspunt benoemd. Een geïnterviewde met een neutrale beoordeling geeft aan: “Het materiaal bestaat nu uit een pen en een blocnote, terwijl er voorheen ook een boekje werd verstrekt. Ik weet niet precies in hoeverre dat door deelnemers wordt gemist, maar zelf zou ik het wel prettig vinden als er een vorm van digitaal naslagwerk beschikbaar komt.”

In een enkel geval ontbreekt inzicht in het gebruikte materiaal, doordat de respondent hier niet direct bij betrokken is.

Accommodatie

De trainingen zijn grotendeels incompany gehouden. Een referent geeft aan dat “de accommodatie goed was en dat de trainingen verder in company zijn uitgevoerd.”

Natraject

Na afloop van de trainingen worden volgens respondenten verschillende vormen van evaluatie en terugkoppeling ingezet. Een referent geeft aan: “Na afloop hebben evaluaties plaatsgevonden en hadden we een evaluatiegesprek met de opleider, dat wederkerig en constructief was. De opleider gaf niet alleen ruimte voor onze feedback, maar kon ons ook adviseren op basis van hun ervaringen met de groep.”

Daarnaast wordt aandacht besteed aan de borging van het geleerde. Een respondent stelt: “Aan het einde van het traject hebben deelnemers hun resultaten gepresenteerd en zijn afspraken gemaakt over hoe het geleerde wordt toegepast.” Ook toetsing en certificering maken onderdeel uit van het natraject. Een geïnterviewde geeft aan dat “deelnemers een toets afleggen, een diploma ontvangen en dat er terugkoppeling plaatsvindt naar managementniveau.”

Niet alle ervaringen zijn volledig positief. Een respondent met een neutrale score merkt op: “De evaluatie was inhoudelijk wat zwak en er zijn geen duidelijke afspraken gemaakt over opvolging.” Verder wordt genoemd dat evaluaties na iedere trainingsdag worden gedeeld, inclusief aanwezigheid en een korte terugkoppeling. Een referent geeft aan dat “het prettig is dat er na afloop nog vragen gesteld kunnen worden aan de trainer.”

Een deelnemer vertelt: “In mijn geval heeft de training vooral een stukje bewustwording gegeven en handvatten hoe ik er in de praktijk beter mee om kan gaan.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie worden door respondenten doorgaans als efficiënt en toegankelijk ervaren. Een referent geeft aan: “Het proces is grotendeels geautomatiseerd en verloopt overzichtelijk.” Ook de snelheid van reageren wordt benadrukt. Een respondent stelt dat “vragen vaak dezelfde dag nog worden beantwoord.”

Ook wordt flexibiliteit genoemd als belangrijk kenmerk. Een geïnterviewde beschrijft dat ‘aanpassingen in planning of deelnemers snel worden opgepakt en dat er wordt meegedacht’. In langdurige samenwerkingen draagt dit bij aan een soepel verloop. Daarnaast wordt flexibiliteit in de samenwerking genoemd, waarbij een referent aangeeft dat er sprake is van coulance. Tegelijkertijd worden enkele aandachtspunten genoemd. Een respondent met een neutrale beoordeling geeft aan: “Het systeem verstuurd veel automatische berichten, wat door deelnemers als storend werd ervaren.” Daarnaast benoemt een andere referent dat in een ander traject “de snelheid en bereikbaarheid minder goed waren en dat er weinig met feedback werd gedaan.”

Relatiebeheer

De invulling van het relatiebeheer verschilt per respondent en hangt samen met de frequentie van contact. Een referent geeft aan: “Ik heb geen behoefte aan nieuwsbrieven, dat ervaar ik als spam.” Andere respondenten hechten juist waarde aan regelmatige afstemming. Een geïnterviewde stelt: “Er zijn regelmatig evaluaties geweest, waardoor ik het gevoel had dat zij actief meedachten.” Ook contact op verschillende niveaus binnen de organisatie wordt genoemd.

Het werken met vaste contactpersonen wordt als positief ervaren. Een respondent merkt op: “Ik heb een vaste contactpersoon die snel reageert en meedenkt.”

In sommige gevallen is het contact meer incidenteel. Een geïnterviewde geeft aan dat “er contact is wanneer dat nodig is en dat dit goed verloopt.” Eén respondent geeft aan geen zicht te hebben op het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Respondenten beoordelen de prijs-kwaliteitverhouding over het algemeen als passend, hoewel de prijs in absolute zin soms als hoog wordt ervaren. Een referent geeft aan: “Ik vind de prijs aan de hoge kant, maar gezien de kwaliteit is die wel gerechtvaardigd.”

Tevens wordt gekeken naar de verhouding per deelnemer. Een geïnterviewde stelt: “Het traject was kostbaar, maar per deelnemer vind ik het goed te verantwoorden.” Ook vergelijking met andere aanbieders speelt een rol. Een respondent merkt op dat “de kwaliteit beter aansluit bij wat wij nodig hebben dan bij eerdere aanbieders.”

Een kritisch punt wordt genoemd door een referent die aangeeft: “Ik had meer staffelkorting verwacht, maar die heb ik uiteindelijk wel gekregen, waardoor het acceptabel werd.”

Niet alle respondenten hebben inzicht in de prijsstelling. In enkele gevallen wordt aangegeven dat men hier niet direct bij betrokken is.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Respondenten spreken zich in grote meerderheid positief uit over de opleiding en de samenwerking met Wyzer Academie. Daarbij wordt vooral de inhoudelijke kwaliteit van de trainingen benoemd. Een referent geeft aan: “Als ik terugkijk op het traject, heeft de training ons vooral een andere kijk gegeven op scheidingszaken. Wat er voor mij echt uitspringt, is de inhoudelijke kennis van de opleiding. Die vind ik uitstekend.”

Ook de impact van het traject op de organisatie en de deelnemers komt terug in de reacties. Een respondent stelt: “Het programma heeft een merkbare impact gehad op de deelnemers en op onze organisatie.” In datzelfde verband wordt de rol van de trainer als bepalend ervaren. Een geïnterviewde merkt op: “Het grootste pluspunt vind ik de trainer, omdat hij echt de gave heeft om inhoudelijke kennis te verbinden met de praktijk.”

De deskundigheid van de trainers en praktijkgerichtheid van de trainingen wordt meermaals benadrukt. Een referent beschrijft: “Wat er voor mij echt uitspringt, is de deskundigheid en de sterke praktijkgerichtheid.” Ook de toepasbaarheid van de opgedane kennis wordt genoemd. Een respondent geeft aan: “De training geeft mij veel verheldering en zorgt ervoor dat ik weer helemaal op de hoogte ben van de actuele ontwikkelingen.”

Naast deze positieve ervaringen wordt in een enkel geval een aandachtspunt genoemd, zoals een digitaal naslagwerk. Tegelijkertijd overheerst een duidelijk positief beeld van de samenwerking. Meerdere respondenten geven expliciet aan dat zij de opleider zouden aanbevelen. Een referent stelt: “Het is een complete training waarin theorie en praktijk goed samenkomen.”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	60%	30%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				40%	60%
Accommodatie				20%	80%
Natraject				40%	60%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer②				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding③				40%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen inzicht in het relatiebeheer.
- ③ Eén referent heeft geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen uit het open aanbod van de Wyzer Academie B.V. (hierna te noemen: Wyzer Academie) hebben tien referenten deelgenomen. De keuze voor de opleiding komt op verschillende manieren tot stand, waarbij praktische overwegingen, eerdere ervaringen en aanbevelingen een rol spelen. Een respondent beschrijft: "Ik was zelf op zoek gegaan naar deze specifieke opleiding. Er waren bij twee verschillende instituten mogelijkheden, maar deze datum kwam mij beter uit." Daarbij verloopt de inschrijving volgens deze geïnterviewde "gemakkelijk en zonder bijzonderheden." Ook advies van collega's weegt mee. Een referent licht toe: "De aanbeveling van mijn collega en de beschrijving van de cursussen op de website gaven voor mij de doorslag."

Daarnaast spelen inhoudelijke afwegingen een rol bij de keuze. Een geïnterviewde geeft aan: "Ik heb vooraf zelf onderzoek gedaan, omdat ik op zoek was naar een serieuze opleiding die alle facetten bevatte." In dit verband wordt ook het belang van certificering en toetsing genoemd. Verder komt naar voren dat herhaalde deelname gebaseerd is op eerdere positieve ervaringen, waarbij een respondent aangeeft dat eerdere trainingen "steeds goed bevallen".

Een referent met een neutrale beoordeling plaatst een kanttekening bij de informatievoorziening vooraf en merkt op: "Ik had niet goed gelezen dat de opleiding qua plaats en locatie anders georganiseerd kon worden bij onvoldoende aanmeldingen." Daarnaast wordt incidenteel een administratief knelpunt genoemd. Zo geeft een geïnterviewde aan dat de online inschrijving "in eerste instantie niet helemaal goed" verliep doordat deze niet was ontvangen, maar dat dit na contact "snel werd opgelost."

Opleidingsprogramma

Respondenten geven aan dat het opleidingsprogramma vooraf duidelijk wordt gecommuniceerd via verschillende kanalen. Een geïnterviewde stelt: "Als ik naar het programma keek, stonden de leerdoelen en de opzet van de opleiding heel duidelijk op de website vermeld." Daarbij wordt ook aanvullende informatie per e-mail genoemd, waardoor deelnemers inzicht krijgen in de opbouw van de trainingdagen.

Daarnaast wordt de structuur en spreiding van het programma gewaardeerd. Een respondent licht toe: "Ik vind het prettig dat de training over meerdere lesdagen is verspreid en om de week plaatsvindt, omdat dit goed te combineren is met mijn werk."

Uitvoering

Vooraf de interactieve opzet wordt gewaardeerd bij de uitvoering door de respondenten. Een referent geeft aan: "We zaten in een kleine groep, waardoor er veel ruimte was om vragen te stellen." Daarbij wordt ook de afwisseling in werkvormen genoemd, zoals discussies, quizzen en praktijkopdrachten. Deze interactieve benadering wordt door meerdere deelnemers als prettig ervaren, mede doordat deelnemers actief worden betrokken bij de lesstof.

De inzet van praktijkervaring door docenten speelt eveneens een belangrijke rol. Een geïnterviewde beschrijft: "Het lesaanbod was gevarieerd en werd gegeven door docenten die echt met de voeten in de klei hebben gestaan." Hierdoor ontstaat ruimte om eigen casuïstiek in te brengen en ervaringen uit te wisselen binnen de groep. Een referent vult aan: "Een sterk punt van de training is voor mij dat deze zo casusgericht is. Ik leerde het meest van het meenemen en bespreken van praktijksituaties." Ook de inhoud wordt positief benoemd: "Ik heb voor mijn functie maar een deel van de training direct nodig, maar ik zie het als een voordeel dat de opleiding breder is opgezet. Daardoor doe ik extra kennis op en kan ik zaken beter in perspectief plaatsen."

Naast deze positieve ervaringen wordt ook een inhoudelijk aandachtspunt genoemd. Een referent merkt op: "Wij hebben als groep geadviseerd om de complexe stof die aan het begin is behandeld te herhalen ter voorbereiding op de toets." Hierbij wordt aangegeven dat dit signaal later is opgepakt.

Opleiders

Alle referenten zijn tevreden over de opleiders; negentig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van "zeer tevreden". Een respondent geeft aan: "Hij kon de inhoud duidelijk uitleggen en speelde goed in op de vragen en behoeften vanuit de groep." Deze aansluiting bij de deelnemers wordt vaker genoemd als kenmerk van de docenten.

Daarnaast wordt de vakinhoudelijke kennis benadrukt. Een geïnterviewde stelt: "De docenten hadden duidelijk veel praktijkervaring en veel kennis van de juridische aspecten." Daarbij wordt ook gewezen op de persoonlijke benadering en het actief doorvragen naar individuele leerbehoeften.

De didactische vaardigheden en interactie worden eveneens gewaardeerd. Een referent beschrijft: "Zij speelde goed in op de behoeften van de groep en zorgde voor een interactieve training met een goede mix van theorie en praktijk." Ook de benaderbaarheid van docenten en de veiligheid binnen de groep worden als positief ervaren.

Tegelijkertijd wordt een kritisch geluid geuit over een specifieke docent. Een respondent merkt op: "Eén docent vond ik minder prettig, omdat deze vrij druk was en van de hak op de tak ging." Dit maakte het volgens deze geïnterviewde lastiger om de stof goed te volgen en op te nemen.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door respondenten als passend en ondersteunend bij de opleiding ervaren. De diversiteit van het materiaal wordt expliciet benoemd. Een geïnterviewde beschrijft: "Het trainingsmateriaal bestond uit hand-outs, een map, boeken, extra inleggers, PowerPoints en casuïstiek." Dit materiaal wordt in sommige gevallen ook na afloop gebruikt als naslagwerk.

Accommodatie

De accommodatie wordt veelal zeer positief beoordeeld, waarbij bereikbaarheid en faciliteiten centraal staan. Een respondent geeft aan: “De locatie lag vlak bij het station, wat erg handig was. Ook de zaal en de catering waren goed geregeld.” Dit beeld wordt bevestigd door anderen die de locatie als goed bereikbaar en verzorgd beschrijven.

Daarnaast wordt de catering regelmatig genoemd als een heel positief aspect. Een geïnterviewde licht toe dat de lunch “goed verzorgd” is en dat er voldoende voorzieningen beschikbaar zijn, zoals koffie, thee en extra opties zoals fruit.

Tegelijkertijd wordt een afwijking in de locatie als aandachtspunt benoemd. Een referent geeft aan: “De eerste bijeenkomst vond plaats op een andere locatie en dat vond ik jammer.” Daarbij wordt toegelicht dat deze wijziging vooraf is gecommuniceerd, maar wel tot praktische problemen leidde.

Een andere respondent benoemt een aandachtspunt met betrekking tot het binnenklimaat: “Mijn enige kritiekpunt is dat de zaal soms te koud en soms te warm is.”

Natraject

Het natraject bestaat volgens respondenten uit certificering, evaluatie en de mogelijkheid tot nazorg. Een referent geeft aan: “Aan het einde van de training had ik een certificaat van deelname ontvangen. Tevens werd er een rondje gemaakt waarin iedereen kon aangeven hoe de training was ervaren. In het natraject was ook aangegeven dat er vervolgopleidingen mogelijk waren en dat ik bij vragen altijd contact kon opnemen, al heb ik daar zelf geen gebruik meer van gemaakt. De training had mij vooral meer inzicht gegeven in hoe de gemeente werkt, wat mij in mijn werkzaamheden erg heeft geholpen.” Daarnaast wordt de afronding met een toets en diploma genoemd. Een geïnterviewde beschrijft: “De voorbereiding op de toets vond ik goed. Ik voelde me daar goed op voorbereid. Het ging om een nieuw format waarbij je naast multiplechoicevragen ook casuïstiek moest uitwerken, waardoor je de stof echt moest toepassen. Achteraf heb ik een diploma ontvangen. De opleiding heeft mij meer inhoudelijke kennis en een stevigere basis gegeven om mijn werk beter te doen.”

Evaluatiemomenten maken onderdeel uit van het traject. Ook tussentijdse feedbackmomenten worden genoemd.

Organisatie en Administratie

De bereikbaarheid en snelheid van reageren van de organisatie en administratie van Wyzer Academie worden door de referenten als goed ervaren. Een respondent licht toe: “Wanneer ik contact heb, reageren ze snel en sturen ze duidelijke bevestigingen en informatie.”

Daarnaast wordt flexibiliteit in de organisatie benoemd. Een geïnterviewde beschrijft: “Die afwijkende locatie werd ongeveer zes weken van tevoren doorgegeven. Daardoor moest ik wel een les missen, omdat ik toen op vakantie was. Daarin kwam de organisatie mij gelukkig tegemoet doordat de les werd gefilmd en ik deze later kon terugkijken. Dat vond ik echt heel fijn.”

Tegelijkertijd wordt een aandachtspunt genoemd rondom de groepssamenstelling. Een respondent merkt op: “De groep was uiteindelijk niet zo gemêleerd als ik had gehoopt. Als dat vooraf duidelijk was gecommuniceerd, had ik waarschijnlijk een andere keuze gemaakt. In dat geval had ik mogelijk eerder gekozen voor een incompany-training. Dat is voor mij dus wel een gemiste kans geweest.”

Verder wordt gewezen op aanvullende vormen van contact, zoals een groepsapp. Een referent merkt op: “Ze hadden een Whatsapp-groep aangemaakt met alle deelnemers en iemand uit de organisatie en wij hebben onderling nog steeds contact.”

Relatiebeheer

Het relatiebeheer krijgt voornamelijk vorm via periodieke communicatie. Een respondent geeft aan: “Ik ontvang nog steeds mailings over het opleidingsaanbod.” Deze mailings bevatten informatie over trainingen en uitnodigingen voor evenementen.

Een geïnterviewde beschrijft: “Ik ontvang mailings en uitnodigingen voor webinars en blijf ook na afloop betrokken via de WhatsApp-groep.” Hiermee blijft contact met de aanbieder behouden na afronding van de opleiding.

Tegelijkertijd wordt de relevantie van deze communicatie verschillend ervaren. Een referent merkt op: “Ik ontvang mailings en uitnodigingen, maar die hebben voor mij niet altijd een meerwaarde.”

Daarnaast geeft een respondent aan dat relatiebeheer niet meer van toepassing is door een verandering van functie.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door respondenten overwegend als passend beoordeeld. Tegelijkertijd wordt de prijs in absolute zin regelmatig als hoog ervaren. Een respondent stelt: "Ik vind de opleiding aan de dure kant, maar daar staat tegenover dat je in een paar dagen veel meer krijgt dan bij andere trainingen."

Een andere geïnterviewde merkt op: "De trainingen zijn niet de goedkoopste, maar voor wat ik ervoor terugkrijg, vind ik de prijs passend." Er is ook een respondent die geen oordeel kan geven over de prijs, omdat deze door de werkgever is betaald.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algemene tevredenheid over de opleiding en de samenwerking is hoog, waarbij respondenten met name de aansluiting op de praktijk en de kwaliteit van de uitvoering benoemen. Een referent geeft aan: "Wat mij vooral beviel aan deze training was dat de docent goed keek naar de vragen en behoeften vanuit de groep. Daardoor werd de training echt aangepast op de deelnemers en voelde het als maatwerk." Deze manier van afstemmen op de groep wordt door meerdere geïnterviewden als onderscheidend ervaren.

Daarnaast wordt de inhoudelijke kwaliteit en deskundigheid van de opleiders expliciet genoemd. Een respondent beschrijft: "Ik ben erg enthousiast over deze opleiding. Wat er voor mij echt uitspringt, is de kennis en kunde van de docenten, de communicatie en de verdieping die ik op allerlei aspecten krijg. Daardoor kan ik ook beter inspringen bij collega's." Een ander voegt toe: "De training bracht mij meer inzicht in de actualiteit rondom het onderwerp, inhoudelijke tools om binnen mijn eigen organisatie te implementeren en informatie waar ik normaal gesproken minder uitgebreid mee bezig ben. Ook vond ik de herkenning en strategie van het onderwerp van deelnemers uit andere gemeenten fijn om mee te krijgen."

Het praktijkgerichte karakter van de opleiding wordt nadrukkelijk genoemd. Een geïnterviewde merkt op: "Vooral de combinatie van nieuwe informatie, het opfrissen van bestaande kennis en het werken met casuïstiek vind ik sterk. Juist doordat dingen aan de hand van praktijkvoorbeelden worden uitgelegd, blijft de stof goed hangen."

Een andere referent benadrukt de meerwaarde voor de eigen werksituatie en geeft aan: "Een sterk punt van de training is dat deze zo casusgericht is. Ik leer het meest van het meenemen en bespreken van praktijksituaties. Daarnaast levert de opleiding mij een goede start op in mijn nieuwe functie en helpt het mij om zaken beter in perspectief te plaatsen."

Tegelijkertijd wordt een aandachtspunt genoemd met betrekking tot de groepssamenstelling. Een respondent geeft aan dat vooraf niet duidelijk was dat de groep minder gemêleerd zou zijn dan verwacht, wat invloed had op de beleving van de opleiding.

Meerdere respondenten geven aan dat zij de opleiding aanbevelen aan anderen en benadrukken dat de training hen concrete handvatten en meer zekerheid in het werk heeft opgeleverd.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Wyzer Academie B.V. op 02-06-2026.

Algemeen

Wyzer Academie is al meer dan 30 jaar een gerenommeerde en betrouwbare opleider. Voor iedereen die actief is - of wil zijn - binnen (lokale) overheden en haar ketenpartners. Haar dienstverlening is gericht op het versterken van de publieke dienstverlening bij (lokale) overheden en haar ketenpartners. Belangrijke waarden daarbij zijn Dichtbij, Inzicht, Wendbaar en Resultaat. De service richt zich op het geven van advies, het inzetten van specialisten en het organiseren van opleidingen & trainingen via de eigen Academie. Praktijkgerichte, krachtige, opleidingen, trainingen en cursussen worden nauwgezet aangepast op basis van de meest actuele ontwikkelingen. Kernthema's zijn de Participatiewet, WMO & Zorg, Jeugd, Het Ruimtelijk Domein - & Omgevingswet, Attitude & Vaardigheden, Publiek Leiderschap, Beroepsopleidingen, Schuldhulpverlening. Wyzer Academie biedt zowel opleidingen aan binnen de open inschrijving als via in-company- en maatwerktrajecten.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Wyzer hoog in het vaandel en heeft continu de aandacht. De Academie maakt gebruik van de expertises van interne collega's, vaste docenten (die aan hen gelieerd zijn) en een schil van ZZP-ers. De dienstverlening wordt nauwgezet gemeten en geborgd aan de hand van evaluaties, zowel met de deelnemers als met de opdrachtgevers. Vervolgens bespreekt men de daaruit voortvloeiende resultaten met de docenten en trainers. Alle specialisten die Wyzer Academie inzet, dienen zowel op inhoud als op ervaring en didactiek expertise in huis te hebben. Nieuw in te zetten deskundigen krijgen een inwerkprogramma waarbinnen persoonlijke coaching, supervisie en train-de-trainer sessies een belangrijke rol spelen. Wyzer Academie besteedt ook veel aandacht aan het versterken van de community, zowel met de trainers als met de deelnemers. Binnen de programma's ligt de focus op vakinhoudelijke deskundigheid maar zeker ook op praktijkgerichtheid. Door middel van afwisselende en creatieve werkvormen worden deelnemers geïnspireerd om het geleerde direct toe te passen in hun dagelijkse werkpraktijk. Doordat Wyzer zusterorganisatie Wyzer haar eigen experts eveneens kan detacheren bij de opdrachtgever, is zij uitstekend op de hoogte van de meest actuele vraagstellingen vanuit de (lokale) overheid. De Academie schakelt vervolgens snel door om haar aanbod daarop af te stemmen.

Continuïteit

De ambitie van de Academie ligt hoog, ze wil zowel in kwaliteit als in kwantiteit groeien. Daartoe kijkt men o.a. naar optimalisering van de functionele mogelijkheden van het Learning Management Systeem en onderzoekt men manieren waarop leerlijnen via blended learning maximaal kunnen worden ingezet. De Academie zal de komende periode haar focus nog meer leggen op het verstevigen van de contacten met de opdrachtgevers door intensivering van het relatiebeheer. Persoonlijke aandacht dus. Ook houdt men continu vinger aan de pols over veranderende wet- en regelgeving en anticipeert men, daar waar mogelijk en noodzakelijk, direct op deze signalen. Op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt en de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van Wyzer Academie voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Wyzer Academie kan bogen op jarenlange expertise in het werkveld van de (lokale) overheden en haar keten-partners. Als marktleider is zij al dertig jaar nauw verbonden met zowel opdrachtgevers als deelnemers. Toepassing van kennis en aangeleerde vaardigheden vormen het vertrekpunt bij de trainingen die Wyzer Academie zowel in-company als via open inschrijving aanbiedt. De referenten die aan dit Cedeo onderzoek hebben meegewerkt ervaren de Academie als een zeer betrouwbare en klantgerichte partner. Ook het uitgebreide netwerk wordt geroemd waardoor Wyzer Academie snel en verantwoord weet te schakelen op gewijzigde vraagstukken vanuit de markt. Kwalitatief hoogwaardige opleidingen kunnen mede worden gerealiseerd, dankzij een gedreven en professioneel team.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

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

Daarnaast heeft het instituut recht op:

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