

# Klanttevredenheidsonderzoek

Cbt

15-10-2025



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Cbt vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

|                                                                   |          |
|-------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>CEDEO-ERKENNING .....</b>                                      | <b>1</b> |
| 1. ACHTERGROND .....                                              | 1        |
| 2. CRITERIA .....                                                 | 1        |
| 3. METHODE .....                                                  | 1        |
| 4. PROCEDURE .....                                                | 2        |
| <b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>                           | <b>3</b> |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....      | 3        |
| <b>BEZOEKVERSLAG .....</b>                                        | <b>8</b> |
| <b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b> | <b>9</b> |

## 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 jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

### 3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

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

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

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ①                         | 1 | 2   | 3   | 4   | 5   |
|----------------------------------------------|---|-----|-----|-----|-----|
| Voortraject                                  |   |     |     | 40% | 60% |
| Opleidingsprogramma                          |   |     |     | 50% | 50% |
| Uitvoering                                   |   |     |     | 40% | 60% |
| Opleiders②                                   |   |     |     | 40% | 50% |
| Trainingsmateriaal                           |   |     |     | 50% | 50% |
| Accommodatie③                                |   |     |     | 10% |     |
| Natraject④                                   |   |     |     | 30% | 50% |
| Organisatie en Administratie⑤                |   | 10% |     | 30% | 50% |
| Relatiebeheer⑥                               |   |     |     | 40% | 30% |
| Prijs-kwaliteitverhouding⑦                   |   |     | 10% | 40% | 30% |
| 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 kent de opleiders geen score toe.
- ③ Negen referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ④ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ⑥ Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑦ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Meerdere referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Cbt geven desgevraagd aan dat er door hun organisatie al langere tijd met de opleidingsaanbieder wordt samengewerkt. Soms gaat het om een samenwerking die al tientallen jaren teruggaat. De keuze voor Cbt wordt onder meer als volgt toegelicht: “Ze hebben een breed aanbod”, “Ze zijn echt een samenwerkingspartner rondom scholing. Bovendien hebben wij testen en assessoren nodig en hebben zij die in huis.” Verder wordt gezegd: “Het offertevoorstel en het programma sloten perfect aan op het maatwerk dat wij zochten”, “Ze zijn pragmatisch, snappen goed wat er speelt en kunnen daar uitstekend op inspelen”, “Het eerste contact was prettig. We kunnen de training op onze eigen locatie volgen en gebruikmaken van onze eigen heftrucks. Als een deelnemer verhinderd is, kan hij die elders in de regio aansluiten.”

Ook persoonlijke connecties hebben een rol gespeeld bij de keuze: "Via een oud-collega kwam ik in contact met een trainer van Cbt. Ik wist dat hij goed was, dus heb ik gevraagd of hij nog trainingen gaf."

Alle referenten tonen zich tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Het contact verloopt soepel en de communicatie wordt als helder en prettig ervaren. Meerderen benadrukken dat er goed naar hun wensen en behoeften is geluisterd: "Ze proberen onze maatwerkwensen zorgvuldig in kaart te brengen en die zoveel mogelijk uit te voeren", "Er is in de opstartfase goed naar mij geluisterd" en "Onze vaste contactpersoon legt goed uit wat ze kunnen en wat niet. De communicatie is heel helder." Cbt toont zich proactief in het meedenken over oplossingen en werkvormen. Een referent geeft aan: "Het zijn vaak trainingen die wij vaker uitzetten, maar soms ook nieuwe. Dan stellen zij dingen voor die ze eerder hebben gedaan en wordt er een pilot opgezet." De voorbereiding is grondig, naar de mening van de referenten. Er wordt goed gekeken naar de specifieke context. Vaak wordt er ter plekke onderzoek gedaan en/of beeldmateriaal verzameld: "Iedere fabriek van ons is anders, dus ze komen altijd op locatie kijken" en "Ze hebben vooraf onderzoek gedaan en foto's gemaakt." Trainers nemen de tijd om de deelnemers goed te leren kennen: "De trainer heeft ons productiebedrijf bekeken, is op de werkvloer komen kijken en heeft met elke deelnemer een praatje gemaakt." Tot slot wordt benoemd dat de planning en de praktische zaken, zoals het toezenden van materiaal en inloggegevens, altijd goed geregeld is.

### **Opleidingsprogramma**

Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Ze noemen de duidelijkheid en zorgvuldigheid waarmee het programma aansluit op de wensen en geven aan dat dit mede te danken is aan de grondige intake: "Onze specifieke wensen waren goed in het programma terug te vinden", "Het was uitvoerig doorgesproken. We hoefden er niet veel meer over te steggelen", "Voor elk traject ontvangen we een nieuwe offerte. Deze bevestigt steeds precies wat er besproken is", "Het voorstel was spot on. Er waren nog maar kleine aanpassingen nodig" en "Het was meteen goed. Dat komt denk ik doordat ze in de voorfase al behoorlijk doorvragen." Enkel benadrukken dat het programma voldoende ruimte laat voor aanpassing: "Als wij wilden afwijken, kon dat ook. Ze zijn flexibel en het gaat altijd in goed overleg" en "Er wordt meestal iets extra's toegevoegd. Dat wil ik graag, want dan kan ik er zelf eventueel wat afhalen, in plaats van dat ik er later achter kom dat er iets bij moet komen." De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### **Uitvoering**

Aan de uitvoering kennen alle referenten een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Ze zijn te spreken over het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid. De opbouw en de afwisseling in werkvormen zijn aanleiding tot positieve reacties: "Het wordt eerst uitgelegd en daarna volgen altijd oefeningen. Aan het begin van de training worden ook herhalingen gedaan van de vorige trainingsdagen. Het zit goed in elkaar" en "Iedereen is tevreden. Er wordt gewerkt met een acteur en er worden veel praktijkvoorbeelden gegeven." Ook blended learning wordt ingezet: "Eerst krijgen de deelnemers een e-learningmodule en een digitale vragenlijst, foto's en tekeningen. Als iedereen geslaagd is, maken we een afspraak voor de praktijkles. Die voldoet ook helemaal aan onze wensen." De trainingen voldoen qua maatwerkgehalte ruimschoots aan de verwachtingen. Ze sluiten goed aan op de behoeften en het niveau van de deelnemers: "Wij hadden een kleine groep van drie mensen die we wilden bijscholen. Het was een intensief traject met veel persoonlijke begeleiding. Onze wensen op het gebied van kennis, kunde en zelfreflectie zijn allemaal teruggekomen", "In principe zijn het standaardmodules, maar het maatwerk zit hem in hoe je het toepast. Voor bepaalde groepen is er behoefte aan rollenspellen, anderen willen juist meer theorie. Dat voelen de trainers goed aan", "Onze medewerkers verschillen sterk in niveau. Er zijn ook ongeschoolde mensen die op hun 55<sup>e</sup> nog naar school moeten. Cbt denkt altijd mee. Als het even niet gaat met Nederlands, wordt er iemand ingevlogen om te ondersteunen" en "We hebben veel internationale vrachtwagens bij de weegbrug. Het is daar belangrijk hoe je omgaat met verschillende nationaliteiten, taalbarrières en weerstanden. Daar wordt op ingezoomd met tests en oefeningen." Er is voldoende aandacht voor tussentijdse afstemming en aanpassing van de inhoud: "Er wordt steeds goed afgestemd wat ik nodig heb voor iedere medewerker" en "Als er iets niet goed gaat, houden ze er rekening mee. Ze denken actief mee over oplossingen."

### Opleiders

Alle referenten die hun mening geven over de opleiders, kennen een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Er is veel lof over hun vakkenis en didactische kwaliteiten: "De trainers zijn vakbekwaam en kunnen het goed uitleggen", "Het zijn fijne mensen" en "Ze snappen de doelgroepen en spelen er prima op in." Iemand voegt nog toe: "De trainers hebben merkbaar ervaring met plaatmateriaal, wat belangrijk is bij onze uitzonderlijk lange voertuigen." Meerdere benadrukken de goede voorbereiding van de trainers. Ook wordt de inzet van vaste trainers benoemd die de organisatie goed kennen en weten wat er binnen de teams speelt. Enkele zeggen hierover: "De trainer had zich uitstekend voorbereid. Hij had zich goed ingelezen en wist wat er speelde" en "Wij werken zoveel mogelijk met vaste trainers die een goede klik hebben met de medewerkers. Dat heeft veel meerwaarde." Een ander voegt nog toe: "De trainer past goed in ons team. Hij begrijpt ons en kent de valkuilen. Er is een vertrouwensrelatie ontstaan." Ook de inzet van acteurs sluit goed aan. Een referent kent de opleiders geen score toe, omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

### Trainingsmateriaal

Alle referenten kennen het trainingsmateriaal een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Zowel digitale leermiddelen als papieren materiaal worden ingezet, afhankelijk van het traject en de specifieke wensen van de organisatie. Het materiaal wordt omschreven als kwalitatief goed en passend, verzorgd en goed bruikbaar: "Het materiaal ziet er zeer verzorgd uit en past inhoudelijk goed bij de training", "Het materiaal is prima. Het sluit mooi aan bij wat we aan het doen zijn. Indien nodig pakken ze ad hoc extra materiaal erbij" en "De modules zijn goed opgebouwd en duidelijk." Ook over de flexibiliteit en het maatwerk zijn de respondenten tevreden: "Soms werken we met een basisprogramma, soms met een meer op maat gemaakt programma, afhankelijk van wat bedrijfsspecifiek nodig is" en "De e-learning is speciaal voor ons samengesteld en voor een deel op maat gemaakt." Ook wordt het lesmateriaal voortdurend bijgewerkt: "Ze proberen steeds de sheets aan te passen en foto's toe te voegen."

### Accommodatie

Omdat de opleidingen binnen dit onderzoek bijna allemaal incompany waren, kennen negen van de tien referenten de accommodatie geen score toe. De enige referent die wel een score geeft, toont zich tevreden en zegt: "Het was een prima, nette locatie met voldoende parkeergelegenheid. De catering was verzorgd."

### Natraject

Allen die een oordeel geven over het natraject, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Twee referenten kennen geen score toe, bij gebrek aan informatie of omdat het natraject in hun situatie nog niet is afgerond. De examinering en certificering verlopen naar wens. Er zijn positieve geluiden over de voorbereiding en de begeleiding. Enkele reacties: "De medewerkers moeten een presentatie geven. Ze krijgen duidelijke handvatten", "De examinering wordt hier op de werkvloer uitgevoerd. Het certificaat wordt direct uitgereikt", "Ik vraag het examen aan en Cbt regelt de examinerator. De student doet de eindproef in de eigen fabriek, zodat het goed aansluit bij het bedrijf" en "We krijgen alle certificaten netjes aangeleverd."

Referenten waarderen de structurele evaluaties met zowel de trainer als de accountmanager, de proactieve benadering en de meegegeven adviezen. Enkele reacties: "Er is altijd overleg met de trainer. We krijgen tips en bespreken eventuele mankementen zodat we daarop kunnen oefenen", "Wanneer er iets bijgesteld moet worden, wordt dat direct opgepakt" en "Ik spreek de trainer regelmatig, ook via de app. Soms gaat het om een specifieke casus, soms om persoonlijke coaching. Er wordt goed geluisterd en geadviseerd." De resultaten van de opleidingen zijn zichtbaar binnen de organisaties. "Drie medewerkers zijn opgeleid tot teamleider. Ze hebben kennis, kunde en zelfreflectie ontwikkeld", aldus een referent. Een ander vertelt: "Het slagingspercentage is hoog, rond de 82 tot 83 procent. Daarnaast hebben we de doorlooptijd van mbo-opleidingen flink teruggebracht. Landelijk behoren we hiermee tot de top vijf." Ook op het vlak van samenwerking en leidinggeven wordt vooruitgang geboekt: "De kwaliteit van leidinggeven gaat vooruit. Het team communiceert beter en werkt meer als een geheel. We zien dat processen soepeler verlopen." Tot slot zegt iemand: "Uit de evaluaties blijkt dat de deelnemers veel aan het programma hebben gehad. Ze begrijpen beter wat er van hen wordt verwacht bij het aansturen van mensen en het maken van rapportages."

**Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie zijn acht van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden. Eén iemand toont zich ontevreden en één ander onthoudt zich van een oordeel, bij gebrek aan informatie. Er is veelal sprake van een vaste contactpersoon voor organisatorische zaken. De communicatie verloopt soepel. De bereikbaarheid en snelheid van handelen zijn goed. Enkele referenten: "De vaste contactpersoon is proactief. Zaken worden snel afgehandeld", "Ik krijg netjes reacties op mails en telefoontjes", "Ze zijn altijd bereikbaar, ook in de vakantie", "De communicatie is helder", "De facturering is in orde. Veel afhandeling verloopt via Teams" en "Het verloopt prettig. Als onze vaste contactpersoon er niet is, wordt alles goed overgedragen." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "De werkwijze is tijdrovend. Evaluatieformulieren worden op papier verstrekt in plaats van digitaal. Ik moet bij elke opdracht steeds dezelfde gegevens invullen, zoals het KvK-nummer en de namen."

**Relatiebeheer**

Over relatiebeheer zijn allen die hun mening erover geven (zeer) tevreden. Cbt verstuurt met enige regelmaat nieuwsbrieven en uitnodigingen. Een referent: "We krijgen uitnodigingen voor interessante events, bijvoorbeeld over productieomgevingen. Hun nieuwsbrieven zijn de moeite van het lezen waard." Het contact met de vaste accountmanager wordt door de meesten als prettig en functioneel ervaren: "We spreken de accountmanager zo af en toe. Het contact is prima", "De communicatie verloopt prettig en inhoudelijk. Ze bellen precies wanneer het nodig is" en "Het contact is goed gedoseerd. Ze zijn niet overdreven enthousiast." Een referent benadrukt dat hij liever contact heeft met de trainer dan met de accountmanager: "De accountmanager hoeft niet eens per kwartaal te bellen. Ik heb liever contact met de trainer. De trainer en de projectleider kennen onze mensen goed en zijn absolute toppers." Drie van de tien referenten geven geen score, omdat ze er onvoldoende zicht op hebben op het relatiebeheer.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Van de acht referenten die een oordeel geven over de prijs-kwaliteitverhouding, zijn er zeven tevreden tot zeer tevreden; er wordt één neutrale score toegekend. De respondenten beoordelen de prijs als passend bij de geleverde kwaliteit en ervaart deze als marktconform. Enkele zeggen: "De prijs is marktconform" en "Ik heb geen klachten. De kwaliteit is goed en de prijs past daarbij." Anderen voegen ieder nog toe: "We hadden van tevoren de offerte en wisten precies waar we ja tegen zeiden. De kwaliteit is de prijs waard geweest" en "Ik heb Cbt zelfs meegenomen vanuit mijn vorige werkgever. Dat zegt genoeg." Enkele geven aan dat zij geen prijsvergelijking hebben gedaan: "Het kan vast altijd goedkoper, maar op dit moment heb ik geen enkele aanleiding om verder te kijken" en "Ik denk wel dat de prijs marktconform is, maar ik heb er geen onderzoek naar gedaan." De toegekende neutrale score wordt als volgt toegelicht: "Ondanks de goede kwaliteit vond ik de prijs aan de hoge kant." Twee referenten geven geen score omdat zij de prijs niet goed kunnen beoordelen.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Cbt tonen alle referenten zich tevreden tot zeer tevreden. Als sterke kanten benoemen ze vooral de kwaliteit van het maatwerk, de persoonlijke benadering en de praktijkgerichtheid. Enkele reacties: “Ze nemen de tijd om ons bedrijf echt te leren kennen. Ze willen weten wat er nodig is en wat het beoogde resultaat moet zijn. De persoonlijke aanpak is erg prettig”, “Ze spreken de taal van de cursisten en brengen praktijkvoorbeelden in. Vragen worden goed beantwoord”, “Het maatwerk is sterk, met een goede afwisseling tussen theorie en praktijk. Casussen brengen we zelf in en de oefeningen zijn altijd gericht op onze situatie” en “De e-learning is volledig aangepast aan onze eigen praktijk, met herkenbare foto's en materialen.”

Ook de klantvriendelijke en efficiënte organisatie wordt als pluspunt genoemd: “Er is altijd een vaste contactpersoon beschikbaar en de backoffice is goed geregeld”, “Het is een nette organisatie waar je prettig zaken mee doet. Reminders en afspraken verlopen rimpelloos”, “Ze denken mee, reageren snel en zijn flexibel.”

Iemand voegt nog toe: “Ze hebben inmiddels veel trainers die ons bedrijf kennen. Dat vinden we belangrijk en stellen we op prijs.” Daarnaast merkt een referent op: “De kwaliteit van de rapportages is aanmerkelijk beter dan bij andere aanbieders. Daarom laten we mensen die elders getest zijn altijd opnieuw testen door Cbt.”

Eén referent noemt desgevraagd nog een verbeterpunt: “De reiskosten zijn hoog. Ik zou liever zien dat er ook een vestiging in het Noorden komt, zodat docenten niet steeds vanuit het midden van het land hoeven te komen.” Alle referenten bevestigen desgevraagd dat zij Cbt zonder meer zouden aanbevelen bij derden.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Cbt op 15-10-2025.

### Algemeen

Cbt (Centrum Bedrijfstrainingen) biedt al sinds 1994 trainingen, opleidingen, coaching en werkplekleren voor bedrijven in de industrie. Cbt richt zich vooral op maatwerkoplossingen voor opleiden van de totale organisatie. De opleider werkt vanuit de visie dat goed en continu opleiden en ontwikkelen van medewerkers bijdraagt aan het realiseren van de strategische doelstellingen van organisaties. Met leerinterventies in lijn met de strategie ontwikkel je de juiste competenties om het werk nog beter te kunnen uitvoeren. 'Resultaat uit opleiden' is dan ook het adagium van Cbt. De opleider biedt maatwerk met blended trajecten die bestaan uit combinaties van e-learnings, digitale opdrachten, 360-graden foto's van de werksituatie en trainingen op locatie. Klanten zijn productiebedrijven door heel Nederland. Trainingen worden afgesloten met een certificaat, een Cbt-diploma, of met een diploma op basis van een extern examen zoals bij de BBL en VCA.

### Kwaliteit

Cbt heeft alle aandacht voor kwaliteit. Er werken zo'n 25 medewerkers waaronder een aantal onderwijskundigen. Zij zijn deskundig in programma's ontwikkelen voor onder meer werkplekleren. De Cbt-trainingen worden na een grondige voorbereiding voor iedere klant op maat gemaakt en zo optimaal afgestemd op de situatie bij de klant: maatwerk voor impact op de werkvloer. Betrokkenheid, resultaatgerichtheid en vindrijkheid staan daarbij centraal.

De trainers worden aangetrokken vanuit het werkveld, zodat zij begrijpen wat er speelt op de werkvloer en bij de medewerkers die zij trainen. Zij werken vanuit een pragmatische aanpak. In een aantal trainingen wordt gewerkt met acteurs. Hiervoor worden acteurs ingezet die de doelgroep goed kunnen neerzetten.

Trainingsprogramma's worden geactualiseerd op basis van de ontwikkelingen in de diverse vakgebieden. Per thema is er een kerntainer die de actualiteit bijhoudt en in samenwerking met de onderwijskundige de trainingen aanpast.

Cbt stuurt op het bewaken van kwaliteit door onder meer door (tussentijdse) evaluaties en door de ISO-9001-certificering. Bovendien beschikt Cbt over de NRTO-certificering.

### Continuïteit

In de afgelopen jaren heeft de opleider een sterke groei meegemaakt. Nu wordt ingezet om deze groei een plek te geven. Cbt wil doorgaan met waar ze goed in zijn vanuit het streven: niet zozeer de grootste maar wel de beste opleider zijn in het werkveld.

Aandachtspunt voor de komende tijd is met nieuwe technieken de praktijk nog nadrukkelijker in de training brengen en zo nog meer te komen tot ervaringsgericht leren. Ook wordt de focus gelegd op intensiever toetsen of de medewerker de opgedane kennis kan toepassen. Daarbij maakt het minder uit of de medewerker de kennis heeft gehaald uit een boek, een e-learning of uit AI. Andere manieren van kennis vergaren zijn van belang, zeker bij medewerkers met een grotere afstand tot leren.

Op basis van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van Cbt voor maatwerkopleidingen voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Cbt onderhoudt actief contact met de klanten, waarvan vele al lange tijd met Cbt zaken doen. Het contact verloopt via een vaste contactpersoon: de accountmanager, de trainer en medewerkers uit de organisatie. Geregeld worden events georganiseerd zoals een kennisbijeenkomst waarbij klanten inzichten delen.

De opleider speelt in op de ontwikkeling dat bij de klanten vaardigheden als analytisch vermogen, feedback geven, goede overdracht, sociale vaardigheden steeds vaker als leerdoelen worden genoemd. Dit spreekt aan. De lovende reacties uit dit onderzoek laten zien dat Cbt een gewaardeerd opleider is die klanten blijvend goed van dienst is.

## 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](http://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