

# Klanttevredenheidsonderzoek

HRD Groep

20-10-2025



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van HRD Groep 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>10</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                                  |   |   |     | 60% | 40% |
| Opleidingsprogramma②                         |   |   |     | 30% | 60% |
| Uitvoering                                   |   |   |     | 30% | 70% |
| Opleiders                                    |   |   |     | 30% | 70% |
| Trainingsmateriaal③                          |   |   |     | 30% | 40% |
| Accommodatie④                                |   |   |     |     |     |
| Natraject                                    |   |   |     | 50% | 50% |
| Organisatie en Administratie                 |   |   |     | 40% | 60% |
| Relatiebeheer⑤                               |   |   | 20% | 20% | 30% |
| Prijs-kwaliteitverhouding⑥                   |   |   | 10% | 50% | 30% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal |   |   |     | 50% | 50% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
2 = ontevreden  
3 = noch ontevreden/noch tevreden  
4 = tevreden  
5 = zeer tevreden
- ② Een referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Drie referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
- ④ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ⑤ Drie referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑥ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Meerdere geïnterviewden in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van HRD Groep geven aan dat er al langere tijd met het instituut wordt samengewerkt. In een aantal gevallen is de samenwerking via een aanbestedingstraject tot stand gekomen. Enkel referenten: "HRD Groep verzorgt al meer dan vijftien jaar naar volle tevredenheid trainingen voor ons. Ze kennen ons bedrijf goed en dat heeft zo zijn voordelen", "HRD Groep is bij ons al een tijd preferred supplier", "Ze kwamen als beste naar voren uit een aanbesteding. Inmiddels werken we al tien tot twaalf jaar samen" en "We hebben al heel veel partijen uitgeprobeerd. HRD Groep is echt de beste. Wij doen bij hen opleidingen, assessments en coaching. Dat gaat allemaal heel goed." Een referent voegt nog toe: "Wij hebben drie partijen geselecteerd via een minicompetitie. We hebben ze alle drie in de arm genomen. HRD Groep had de beste prijs-kwaliteitverhouding."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De samenwerking verloopt soepel. De respondenten geven aan dat er goed wordt doorgevraagd naar de wensen van de opdrachtgever en de HRD-adviseur zelf ook met ideeën komt: “De intake verliep prettig. We konden goed aangeven wat wij wilden bereiken”, “We zitten altijd met een vaste directeur van HRD Groep als aanspreekpunt. Ze luisteren goed en schakelen snel” en “Ze denken goed mee over de behoeften van de deelnemers en komen zelf ook met suggesties.” HRD kadert de mogelijkheden goed af en is transparant genoeg over haalbaarheid: “Als wij ideeën hebben voor een nieuwe training, trechteren zij onze wensen en komen ze met iets waarin ik mij volledig herken”, “HRD Groep dacht goed mee over wat haalbaar was” en “Ze durven ook nee te zeggen als ze iets niet kunnen leveren. Het helpt dat zij ons een beetje kennen.”

Een referent noemt nog de flexibiliteit bij de samenwerking met andere partners: “Bij de intake over de praktische uitvoering waren ook andere partijen betrokken. HRD Groep was nooit bang om vragen te stellen en pakte alles goed op.”

### **Opleidingsprogramma**

Allen die het opleidingsprogramma een score toekennen zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Het programma sluit goed aan bij de wensen van de opdrachtgever en bij wat er tijdens het voortraject is besproken. Het geeft een helder beeld van de inhoud en aanpak. Enkele reacties: “Het opleidingsprogramma was heel herkenbaar en to-the-point. Er hoefde niet veel meer over en weer getikt te worden”, “Misschien moeten we hier en daar nog wat bijschaven, maar het komt meestal overeen met wat wij verwachten”, “De gemaakte afspraken zijn netjes vastgelegd” en “Ik herkende onze wensen erin.”

Referenten waarderen dat er voldoende ruimte is voor aanpassingen in het programma: “Wij konden nog wat feedback geven op het voorstel, waarna er een paar dingen zijn aangepast”, aldus een geïnterviewde. De financiële afspraken zijn over het geheel genomen duidelijk en geven geen aanleiding tot misverstanden. Een referent plaatst in dit verband nog wel een kritische noot: “Ik moet weleens even vragen waarom er zoveel uren in staan. Dan had ik er zelf minder in mijn hoofd.” Eén referent onthoudt zich van het geven van een score, omdat hij onvoldoende zicht heeft op het opleidingsprogramma.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering zijn de geïnterviewden uitsluitend tevreden en zeer tevreden. Er is lof voor de afwisseling in werkvormen, de interactieve aanpak en de diepgang: “Het niveau, de afwisseling en de interactie zijn uitstekend” en “De trainingen zijn heel interactief. Er worden veel praktijkvoorbeelden gegeven. Het wordt op een vlotte, enthousiaste manier gebracht. Ik zou vaker zo les willen krijgen.” Het maatwerkgehalte is hoog. De trainingen sluiten goed aan op de specifieke context en behoeften van de deelnemers: “Er wordt echt maatwerk geleverd, ook voor afdelingshoofden en clusterdirecteuren”, “De docent en de acteurs namen de tijd om te achterhalen waaraan je wilde werken en besteedden daar tijdens het oefenen veel aandacht aan” en “De training was gericht op deelnemers met weinig werkervaring. Ze konden vooral praktisch aan de slag, op basis van hun eigen ervaringen, en niet alleen maar de theorie.” Een ander voegt toe: “Deelnemers leveren vooraf casussen in. Ze krijgen gegarandeerd een half uur aandacht voor hun specifieke onderwerp.” De respondenten spreken waardering uit over de veilige en open sfeer waarin deelnemers zich vrij voelen om ervaringen te delen en te oefenen: “Het was een omgeving waarin je je vrij voelde om te vertellen waar je tegenaan liep”, “‘Veilig’ is een woord dat ik heel veel hoor”, “Er werd actief gevraagd wat je merkte en hoe je het zou oppakken met de theorie in je achterhoofd. Het was een heel fijne manier, waarbij ruimte werd geboden om open te zijn over wat misschien niet werkte” en “Van tevoren werd gevraagd of de docent mocht inspringen als iemand vastliep, of dat feedback achteraf gewenst was. Niemand oordeelde. Het was een duidelijke en respectvolle werkwijze.”

Er is voldoende aandacht voor tussentijds evalueren en aanpassing van het programma: “Bij de tussenevaluatie wordt bekeken of er ergens meer aandacht aan besteed moet worden. HRD Groep luistert goed en doet er iets mee” en “De vaste contactpersoon reageert snel en de trainer heeft contact met de teamleider, zodat er direct kan worden ingespeeld op wat er speelt.” Een referent plaatst nog wel een kritische noot: “Het huiswerk en de vragenlijst vooraf waren net iets te veel gericht op leidinggevend. Wij zijn geen teamleiders, maar financieel rechercheurs. Het was dus niet helemaal maatwerk.”

### **Opleiders**

Over de opleiders en acteurs zijn de referenten unaniem positief. In veel gevallen wordt er met vaste trainers gewerkt: "We hebben meermalen dezelfde trainer gehad. Hij kent ons en dat bevalt" en "De cursisten zijn erg tevreden over onze vaste trainer." De trainers worden gewaardeerd om hun rustige en mensgerichte aanpak en hun vermogen om goed te luisteren: "De docenten speelden goed in op wat er in de groep opkwam" en "De trainer is rustig en luistert goed. Hij is oplossingsgericht en mensgericht. Het voelt daardoor veilig aan." Ook over de didactische vaardigheden en de manier van lesgeven is men enthousiast. Een geïnterviewde: "De docent kon het op een leuke, interactieve manier brengen." De acteurs worden ervaren als professioneel en goed voorbereid: "De acteurs doen het allemaal goed. Ze worden waarschijnlijk goed gebriefd", "Ze vulden elkaar goed aan en voelden de energie in de zaal prima aan. Ze wisten wat nodig was" en "De acteurs kunnen met weinig informatie de pijnpunten signaleren en springen heel snel en professioneel in op wat er gebeurt."

### **Trainingsmateriaal**

Alle referenten die hun mening uitspreken over het trainingsmateriaal tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Het materiaal is voor een deel op maat gemaakt. Het sluit in hun ogen goed aan bij de behoeften van de organisatie en de lesstof die in de training is behandeld: "Het materiaal paste goed bij ons", "We gebruiken ons eigen materiaal dat we ooit samen met HRD Groep hebben ontwikkeld" en "Voorafgaand aan de lesdag kregen we theorie en opdrachten om toe te passen in de werksituatie. Tijdens de cursus werd daarop voortgeborduurd. We maakten gebruik van digitale linkjes die je naderhand meekrijgt, en de docent printte opdrachten en extra informatie uit." Er is veelal van tevoren al materiaal beschikbaar ter verdieping: "Je kreeg vooraf toegang tot een internetpagina met vragen en theorie" en "Er was van tevoren een korte e-learning over de regels van feedback, met linkjes naar aanvullende bronnen. Wie meer wilde leren, kon zich verder verdiepen." Eén referent zet nog een kritische noot: "Sommigen hadden graag de presentatie of een kort naslagwerk ontvangen. Daar was geen sprake van." Drie geïnterviewden onthouden zich van het geven van een score, omdat zij onvoldoende zicht hebben op het trainingsmateriaal.

### **Accommodatie**

Aangezien er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van incompany-opleidingen, kent geen van de referenten de accommodatie een score toe.

### **Natraject**

Allen kennen het natraject een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Soms is er sprake van een certificaat van deelname, al dan niet gekoppeld aan een eindopdracht. Een referent: "De feedback op de eindpresentatie was goed en zorgvuldig." Het evaluatieproces verloopt naar wens: "We zijn erg content. Er is meermalen per jaar een evaluatie en per traject vindt er ook evaluatie plaats, samen met de trainer en een partner" en "Er wordt standaard geëvalueerd, altijd met de contactpersoon. De feedback van cursisten wordt besproken aan de hand van de evaluatieformulieren, samen met punten die we aan beide kanten kunnen oppakken. De samenwerking op dat punt verloopt uitstekend."

De respondenten zijn enthousiast over de verschillende manieren van opvolging en zeggen:

"Deelnemers kunnen naderhand altijd nog een beroep doen op de trainers. Als er behoefte is, kunnen we een naslagwerk krijgen", "Ze hebben de mogelijkheid van aanvullende coaching", "Er wordt meegedacht over implementatie en we zijn bezig met een vervolgtraject" en "We hebben samen met HRD Groep ook een stukje implementatie opgepakt." De resultaten van de trainingen zijn overwegend positief. Aangegeven wordt dat deelnemers tevreden zijn en de nieuwe competenties goed in de praktijk kunnen brengen: "De cursisten kunnen het geleerde goed toepassen, bijvoorbeeld op het gebied van presentatievaardigheden", "Mensen zijn heel tevreden, ondanks een drempel vooraf. Ze geven aan dat ze er veel aan hebben en passen het toe bij onze opdrachtgevers", "Ze hebben geleerd te benoemen wat ze zo prettig vinden aan het gedrag van de ander en vinden dat heel waardevol", "Ik denk dat je er onbewust veel aan hebt. We zijn allemaal collega's gaan begeleiden. Ik heb veel vertrouwen uit de training gehaald" en "De deelnemers kwamen na afloop naar me toe om te zeggen dat ze het zo leuk vonden. Dat is wel veelzeggend." Tot slot bevestigt een referent: "Over het algemeen zijn de evaluaties prima en vergelijkbaar met de andere partijen met wie wij samenwerken."

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten (zeer) tevreden. De samenwerking verloopt soepel en zonder noemenswaardige problemen. Er is in de regel sprake van een vaste contactpersoon. Er is waardering voor de bereikbaarheid en de duidelijke communicatie. Hetzelfde geldt voor de snelheid van handelen en de punctualiteit. Enkele referenten: "Alles verloopt to the point en op tijd. Het gaat vlekkeloos en we hebben geen enkele klacht", "De factuur bevat altijd de juiste beschrijving, de offerte is correct en ik had een directe lijn", "Als er iets is, wordt er snel gereageerd. Mijn coördinator heeft geen klachten" en "We hebben weinig contact en dat is een goed teken. Dan weet je dat het goed gaat."

Ook de flexibiliteit en proactieve benadering worden benadrukt: "HRD Groep is flexibel in de planning. Er is altijd wel een mouw aan te passen", "Als wij willen schuiven, wordt dat snel opgepakt. Ze verkopen zelden 'nee'", "Ze denken met ons mee. Als er iets is, nemen zij direct contact met ons op. Ze lichten ons in als een cursist te laat komt of afwezig is. Die informatie sturen ze uit zichzelf."

Enkele referenten plaatsen nog wel een kritische noot: "Soms duurt het te lang voordat er een reactie komt op een wijziging die we per mail hebben doorgegeven", "Er is af en toe gedoe met facturen die wat laat komen. Dat ligt deels ook aan onze eigen systemen" en "De communicatie is soms wat rommelig. Dan wordt er een mail naar de verkeerde persoon gestuurd of krijg je een lang verhaal waar je de vraag uit moet halen. Het is niet zo heel erg, maar wel een verbeterpuntje."

### **Relatiebeheer**

Van de acht referenten die een oordeel geven over het relatiebeheer zijn er zes tevreden tot zeer tevreden. Er worden twee neutrale scores toegekend. Twee geïnterviewden geven geen score, omdat zij onvoldoende zicht hebben op het relatiebeheer. Meerderen geven aan met enige regelmaat een nieuwsbrief te ontvangen. De meesten zijn positief over het contact met de directeuren/ vaste contactpersonen en de frequentie ervan: "We spreken de vaste contactpersoon regelmatig of soms op basis van incidenten" en "De accountmanager mailt of belt weleens om te vragen hoe het gaat. Die gesprekken verlopen plezierig", "De directeuren zijn al twaalf jaar onze vaste contactpersonen. Hun benadering is prettig en totaal niet opdringerig of te commercieel" en "Ze houden de vinger aan de pols en tonen belangstelling. Het is met hen goed sparren." De toegekende neutrale scores worden als volgt gemotiveerd: "Er is nu al twee of drie keer door de managing partners per mail een aanpassing in de prijs naar boven doorgegeven. Ik heb bij de eerste keer al laten weten dat ik deze werkwijze niet prettig vind maar er is nog geen verandering in gekomen" en "Het contact moet iets te veel van ons uitgaan. Ik zou het op prijs stellen als de accountmanager af en toe contact zou opnemen of als zij eens een evenement of workshop zouden organiseren."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Tachtig procent van de geïnterviewden kent de prijs-kwaliteitverhouding een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Er wordt één neutrale score gegeven en één referent geeft geen mening, bij gebrek aan informatie. De meeste geïnterviewden zijn tevreden over de balans tussen prijs en kwaliteit: "Ze zijn niet goedkoop, maar ze zijn het waard", "Het moet wel goed zijn, anders waren ze niet door de aanbesteding heen gekomen" en "Uiteindelijk valt het mee, zeker als je ziet wat je ervoor terugkrijgt, zoals een stuk online aanbod en een stuk nazorg." Ook wordt het gunstige tarief voor goede doelen gewaardeerd: "Zij hebben een speciaal goede-doelentarief. Dat is erg gunstig voor ons. Je krijgt toch de corporate ervaring mee." De toegekende neutrale score wordt als volgt toegelicht: "De laatste tijd zijn er steeds prijsverhogingen. Hoewel het nog wel redelijk is vergeleken met andere aanbieders, ben ik toch niet helemaal tevreden."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van HRD Groep zijn alle referenten positief.

Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingsaanbieder, noemen zij allereerst het maatwerk, de proactieve benadering en de gedrevenheid: “Ze leveren echt maatwerk”, “Ze hebben heel goed meegedacht. Het programma sloot perfect aan bij wat wij zochten”, “Er wordt goed ingegaan op wat cursisten tijdens de training aangeven”, “Ze zijn flexibel en proactief, zowel aan de voorkant als tijdens de trajecten zelf”, “Ze zijn proactief en gedreven om kwaliteit te leveren. Ze wilden de doelgroep echt leren kennen en een goed product neerzetten” en “Door de manier waarop het aanbod aansluit bij onze wensen, zowel in de voorbereiding als in de uitvoering, staat HRD Groep met stip op één.”

Ook over de inhoudelijke kwaliteit van de trainingen, de veilige sfeer en de praktische toepasbaarheid zijn de respondenten te spreken. Een referent: “Juist door de afwisseling tussen theorie en praktijk en de fijne sfeer is dit een van de cursussen waar mensen heel graag naartoe gaan.” Tot slot voegen enkelen ieder nog toe: “Ze zijn groot genoeg om professioneel te zijn en klein genoeg om persoonlijk te blijven”, “Ze zijn flexibel en kunnen goed opschalen”, “We draaien bij hen vijftig tot zestig trainingen per jaar en allemaal goed. We hebben nooit klachten in al die jaren” en “We waarderen hun flexibiliteit en het feit dat ze niet bang zijn om kritische vragen te stellen. Ze doen echt hun best om te achterhalen wat de bedoeling is. Liever een partij die vragen stelt dan eentje die op alles ja en amen zegt, terwijl je zelf misschien niet helemaal weet wat je wilt.”

Naast lovende woorden zijn er ook enkele verbeterpunten: “Tijdens de soft skills-trainingen zouden ze wat beter kunnen laten zien wat het doel is en dat het gaat om implementatie en borging, dat het een gewoonte moet worden” en “We merken dat de drie trainingsdagen beter korter op elkaar kunnen worden gepland. Dat gaat nu ook gebeuren.”

Alle referenten bevestigen desgevraagd dat zij de maatwerkopleidingen van HRD Groep zouden aanbevelen bij anderen. Meerdere hebben dit in het verleden al gedaan, bijvoorbeeld door zusterorganisaties naar HRD Groep door te verwijzen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met HRD Groep op 20-10-2025.

### Algemeen

HRD Groep richt zich op ontwikkelen van mensen en teams op alle niveaus. HRD gelooft in Human Capital Growth. In de visie van HRD investeer je direct in de groei van de organisatie wanneer medewerkers en teams zich ontwikkelen. Mensen worden wendbaar, toekomstbestendig en kunnen met meer skills makkelijker inspelen op veranderingen. HRD maakt talenten en ontwikkelpotentieel inzichtelijk en ontwikkelt vaardigheden, werkgeluk en attitude bij mensen in organisaties. Dit doen zij altijd samen met medewerkers en leidinggevendenden, op een manier die recht doet aan hun talent en betrokkenheid. Hiervoor biedt HRD op maat gemaakte ontwikkeltrajecten, training, assessment, coaching, e-learning en cultuuronderzoek. Basis bij training is het HRD-model voor duurzame gedragsverandering. HRD biedt naast maatwerkprogramma's ook trainingen met open inschrijving. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerkopleidingen van HRD.

### Kwaliteit

HRD kiest voor leer- en ontwikkelmethoden die het beste passen bij de opleidingsvraag, de medewerkers en de organisatie. Dat vergt niet alleen kennis van mensen, teams en organisaties, maar ook van de context waarbinnen een individu, team of organisatie werkt. HRD heeft dan ook veel kennis en ervaring van uiteenlopende branches en sectoren.

Het portfolio wordt continu aangepast door de input uit assessments, klanten en de markt. HRD beschikt over een onderwijskundige, een psycholoog en zzp'ers met specialisaties voor de ontwikkeling van de programma's. Het bureau werkt met een team van twintig mensen in vaste dienst en een poule van ongeveer negentig zzp'ers om de ontwikkeltrajecten vorm te geven en uit te voeren. Ook worden er trainingsacteurs ingezet. Veel trajecten worden door twee trainers uitgevoerd, zodat zij elkaar feedback kunnen leveren.

De trainers en acteurs zijn professioneel, betrokken en goed op de hoogte van hun vakgebied. De kwaliteit wordt ondersteund vanuit het visiehandboek van HRD. Trainers ontmoeten elkaar enkele malen per jaar in de HRD-Cafés om kennis en ervaringen uit te wisselen. Ook ondersteunen trainers elkaar via Whatsappgroepen, kick-off meetings en intervisie. HRD monitort de trainers door een uitgebreide intake te doen, intensief contact met hen te onderhouden alsook door met opdrachtgevers te evalueren. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit van dienstverlening. Daarnaast werkt HRD volgens de richtlijnen van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP).

### Continuïteit

HRD volgt de ontwikkelingen in de markt op de voet en biedt veel gecertificeerde trainingen met gecertificeerde trainers aan een grote, vaste klantenkring. Binnen het bureau zijn er de nodige ontwikkelingen. Om de vier takken van HRD goed aan te sturen, wordt een nieuwe managementlaag ingevoerd. Zo is er nu een manager training. HRD zet steeds meer in op cultuuronderzoeken en medewerkerstevredenheidsonderzoeken, waarbij aan de bevindingen praktische adviezen en aanbevelingen worden gekoppeld. Ook heeft HRD aandacht voor nieuwe thema's zoals psychologische veiligheid in organisaties. Daarnaast is het bureau bezig met de certificering van hun coachopleiding. HRD zet bovendien een nieuw bedrijf neer: Pro Learning Interim. Dit bedrijf biedt detachering van professionals Leren en ontwikkelen, die in het hele spectrum hun diensten aanbieden: van strategie tot en met de uitvoering.

Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van HRD Groep voor maatwerktrainingen voor de komende periode geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Het contact met de klanten heeft een grote prioriteit. Vaak is een van de drie partners/directeuren contactpersoon voor de klant. Om klanten breed te bedienen, wordt onderzoek gedaan naar nieuwe ontwikkelingen waarover white papers worden geschreven.

Het maatwerk, de proactieve benadering en de gedrevenheid van HRD maken dat opdrachtgevers graag samenwerken met het bureau en waarmee velen vaak al jarenlang zaken doen.

## 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