

Klanttevredenheidsonderzoek

Focus Learning Journeys

14-10-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Focus Learning Journeys 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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, ondoorgroendelijk 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal				40%	60%
Accommodatie				10%	90%
Natraject②			10%	20%	50%
Organisatie en Administratie			10%	10%	80%
Relatiebeheer			10%	20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten geven geen score voor het natraject.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De respondenten zijn op verschillende manieren terechtgekomen bij Focus Learning Journeys, via de leidinggevende, LinkedIn of oud-collega's. Ook is Focus genoemd door een vorige werkgever of online ontdekt. Als motivatie wordt genoemd: "Ik had behoefte aan bijscholing en inspiratie" en "Voor mij is het aantrekkelijk dat het een serie colleges is, dus geen training met gele plakkers plakken." Over het voortraject zijn alle respondenten (zeer) tevreden. De inschrijving verloopt soepel. Velen hebben vooraf telefonisch contact gehad met de eigenaar. De volgende uitspraken laten dit zien: "Ik ben vooraf gebeld door de eigenaar. Dat was een ontwapenend gesprek" en "Ik vond dat hij goede vragen stelde. We hadden een goed inhoudelijk gesprek." Ook anderen benoemen dat zij vooraf goed contact hebben gehad: "Ik had niet veel verwacht van de voorbereiding, maar in het gesprek met de eigenaar voelde ik mij welkom."

Twee referenten benoemen dat zij geen gesprek hebben gehad vooraf: "Ik heb geen intakegesprek gehad vooraf, maar dat heb ik niet gemist" en "Er was aangekondigd dat er een intake zou komen, maar bij mij is dat niet gebeurd. Ik heb trouwens liever een evaluatiemoment tussendoor."

Opleidingsprogramma

De informatie die vooraf over de collegereeks wordt verstrekt, is heel duidelijk. Per datum wordt aangekondigd welke spreker er zal zijn en welk thema aan de orde komt. Eén van de respondenten zegt hierover: “De informatie vooraf is helemaal duidelijk, het rooster was goed te zien. Je weet wat het thema is en wie de spreker is. Het is bovendien prettig dat je je niet hoeft voor te bereiden.”

Andere uitspraken ondersteunen dit: “Van tevoren was het voor mij voldoende duidelijk of het goed aansloot”, “De informatie vooraf is duidelijk genoeg. Je weet welke richting het onderwerp opgaat en welke spreker erbij hoort” en “Ik heb vooraf contact gehad met de eigenaar over wat de reeks colleges zou inhouden. Dat maakte me heel nieuwsgierig.” Een ander voegt toe: “De verwachtingen worden goed gemanaged, namelijk dat je op hoog niveau ook met anderen kunt uitwisselen.”

Uitvoering

De respondenten zijn (zeer) te spreken over de uitvoering en inhoud van de colleges. Maar liefst zeven van de tien geven hier de hoogste score. De deelnemers ervaren de colleges als boeiend, relevant en goed opgebouwd, al verschilt de kwaliteit per spreker. Ter illustratie: “De opbouw is verbazend goed en er is een goede overdracht van kennis”, “Zo nu en dan was er interactie en een passende opdracht. Dat verrijkte mij, ik ben tevreden” en “De uitvoering verschilt wat per spreker, maar over het algemeen vond ik het boeiend.” Anderen geven aan: “Een bijzonder moment was dat een van de sprekers een uurtje extra nam”, “Ik kan echt goed uit de voeten met de inhoud, al was die soms wat wisselend: bij de een was ik tevreden en bij de ander zeer tevreden” en “De interactie was niet altijd groot, maar de inhoud was actueel en de snelheid van de colleges vond ik goed.” Weer anderen zeggen over de inhoud: “Ik geef geen ‘zeer tevreden’, omdat ik zelf al het nodige had gevolgd. Voor mij was er dus soms overlap” en “Het spreekt me aan dat je kennis aangereikt krijgt.” Over de bruikbaarheid zijn er de volgende reacties: “Het zijn relevante onderwerpen en voor mij goed toepasbaar”, “Sommige thema’s vond ik iets minder, maar andere waren direct toepasbaar”, “Het niveau was prima te volgen en de content was goed begrijpelijk en toepasbaar” en “De toepasbaarheid van de thema’s is wisselend, dat hangt ook van het onderwerp af.”

Wat betreft de diepgang zijn er uiteenlopende uitspraken: “Doordat een college zo kort is, miste ik wel eens diepgang”, “Sommige onderwerpen zijn te groot voor veel diepgang, maar dat heb ik niet gemist” en “Sommige sprekers stippen onderwerpen meer aan, anderen gaan dieper.” Andere respondenten voegen toe: “Afhankelijk van het thema was er meer of minder verdieping”, “Het boek dat je erbij krijgt is prima, je kunt je er zelf verder in verdiepen” en “Eén of twee sprekers gingen wel heel snel, maar ik vond het inspirerende lezingen.”

Aan het einde van iedere sessie is er een feedbackformulier en er wordt direct iets gedaan met de gegeven feedback. De deelnemers en de spreker krijgen een terugkoppeling. De respondenten waarderen het dat feedback serieus wordt genomen.

Tenslotte nog deze twee meer praktische reacties over de uitvoering: “De tijdstippen zijn handig; het is prima te combineren met een werkdag” en “De groep was niet te groot, er was ruimte voor vragen.”

Opleiders

De sprekers oogsten veel waardering. Zes van de tien respondenten zijn zeer tevreden over de sprekers, de andere vier zijn tevreden. De sprekers worden over het algemeen als deskundig, boeiend en enthousiast ervaren. Er zijn verschillen in stijl en in de mate van interactie. Sommigen maakten een vertaalslag naar de praktijk, terwijl anderen meer het verhaal vertellen dat hoort bij hun boek. De volgende uitspraken laten dit zien: “Het zijn boeiende sprekers met goede verhalen en een degelijke onderbouwing”, “Sprekers hebben veel kennis. Ze hebben er echt studie van gemaakt en weten het publiek goed mee te nemen” en “Ik vond de sprekers allemaal goed. Ze waren vooraf goed gebriefd en iedereen kon vragen stellen. De een had wat meer ruimte voor interactie dan de ander, maar dat is prima.” De deskundigheid van de sprekers wordt gewaardeerd: “De sprekers zijn autoriteiten op hun onderwerp” en “Het zijn toonaangevende en boeiende sprekers.”

Wel zijn er deze kanttekeningen: “Je merkt dat sommige sprekers vaker hun boek presenteren. Dat is dan meer een standaardverhaal dan echt afgestemd op het publiek. Deze feedback heb ik ook teruggegeven”, “Sprekers zijn duidelijk gewend om een grote groep toe te spreken, ze zijn ervaren. Sommigen brachten vooral hun eigen verhaal. Daar mag wel wat meer focus in” en “De ene spreker spreekt meer aan dan de ander. Sommigen maakten een mooie vertaalslag naar de praktijk, terwijl anderen te veel bij de theorie bleven of erg snel gingen of veel uitstapjes maakten.”

Anderen geven de volgende nuances aan: "Ik vond alle sprekers goed, behalve een Belgische spreker", "Van de tien vond ik er zeven heel goed en drie wat minder" en "Humor is leuk, maar het hoeft niet te overheersen." Enkele referenten geven aan: "De stijlen verschillen: de een zou ik neutraal beoordelen en over de ander ben ik zeer tevreden. Maar ook een neutrale score is nog steeds positief bedoeld" en "De trainers waren goed en enthousiast. Een aantal vond ik geweldig, een aantal goed en een paar gewoon oké."

Trainingsmateriaal

Alle deelnemers zijn positief over het materiaal. Bij veel masterclasses hoort een boek en de PowerPointpresentaties worden achteraf toegestuurd. Over de presentaties merken enkele respondenten op dat sommige presentaties heel visueel zijn ingericht en daardoor minder informatie bevatten. Daardoor zijn ze minder bruikbaar als naslagwerk: "Sommige PowerPoint-slides zijn achteraf niet altijd duidelijk of bruikbaar als naslagwerk."

De boeken sluiten goed aan op het thema doordat de sprekers vaak zelf de auteurs zijn. De respondenten zijn er blij mee: "Ik vond het heel leuk dat we boeken meekregen", "Ik vind het heel waardevol dat we na ieder college een boek krijgen" en "Sommige boeken lezen echt als een fijn boek, anderen zijn meer geschikt als naslagwerk." Wel is het veel leeswerk, vindt een aantal respondenten: "Ik heb nu een stapel boeken hebben liggen die ik heel interessant vind. Maar ik kom er niet aan toe die te lezen", "Het zou fijn zijn als er tips worden gegeven welk deel van het boek extra interessant is om te lezen. Toch pak ik de boeken regelmatig terug" en "Het zijn zoveel boeken, ik kom er niet altijd aan toe, maar dit past wel heel goed bij de aanpak van een collegereeks."

Accommodatie

Alle lof is er voor de accommodatie, met name AFAS Leusden. Alle tien de respondenten zijn er (zeer) over te spreken. Ze vinden de locatie zeer goed bereikbaar, er is parkeergelegenheid en zij waarderen de mogelijkheid om elektrische auto's op te laden. De volgende uitspraken ondersteunen dit: "AFAS Leusden is geweldig, super klantvriendelijk", "Goed parkeren, goede zaal en een prettige setting" en "Prima locatie, ik kon zelfs mijn auto opladen." Ook zijn er deze kanttekeningen: "Voor het openbaar vervoer is het wat ingewikkeld, maar ophalen kon" en "De locatie is prima, al ging er soms wat mis met het geluid en het opstarten van de presentatie."

Over de ontvangst wordt gezegd: "Fijn om bij binnenkomst zo persoonlijk te worden ontvangen" en "We worden echt in de watten gelegd, heel goed verzorgd." Het eten is wat gevarieerd in kwaliteit, maar dat stemt niet tot ontevredenheid: "Het eten was soms wat minder, omdat het personeel bij toerbeurt kookt", "Sommigen vonden het eten niet altijd top, maar daar kom ik niet voor" en "Wat het eten betreft: dat was prima. Er was ook vegetarisch eten en aandacht voor allergieën." Tot slot deze reactie: "Toplocatie!"

Natraject

Op het natraject zijn de reacties iets gevarieerder: vijf respondenten zijn zeer tevreden, twee zijn er tevreden, een respondent geeft een neutrale score en twee respondenten geven geen score. De collegereeks wordt afgesloten met een certificaat. Er is een borrel met een fotomoment. De afsluiting wordt door sommigen als feestelijk ervaren: "Ik vond het een feestelijke afsluiting." Anderen benoemen: "Het certificaat hoefde voor mij niet", "Voor mij was er niet echt een afsluiting, maar dat vond ik wel oké" en "Ik vond het fijn dat ik in de afronding geen examen hoefde te doen." De neutrale score wordt onderbouwd met: "Het certificaat en de borrel waren leuk, maar velen gingen direct weg. Er was geen community-gevoel."

De collegereeks heeft ruimschoots aan de verwachtingen voldaan: deelnemers vonden de inhoud interessant, leerzaam en soms confronterend. Er wordt veel theorie geboden vanuit verschillende invalshoeken: "De collegereeks heeft zeker aan mijn verwachtingen voldaan. Hier en daar vond ik het ook wel confronterend", "Het heeft 100% gebracht wat ik ervan had verwacht" en "Ik vond het heel interessant. Veel theorie vanuit verschillende invalshoeken, met zicht op mijn eigen gedrag en dat van anderen en zicht op nuances." Het seminar over de vijf generaties wordt als een waardevolle toevoeging gezien: "Het extra theatercollege over de vijf generaties vond ik ook zeer interessant."

Als het gaat om de nazorg, waarderen de deelnemers dat Focus Learning Journeys doet wat verwacht wordt. Na afloop ontvangen deelnemers regelmatig mailings, en sommigen hebben contact of afspraken met de eigenaar. Daarnaast zien verschillende respondenten kansen voor extra's: "Ze doen wat ze moeten doen bij Focus, maar je zou ook iets extra's kunnen bieden, bijvoorbeeld een terugkomdag", "Organiseer een bijeenkomst over: Hoe heb je het in de praktijk gebracht? Of denk aan contactgegevens delen voor degenen die dat willen" en "Een vervolg in de vorm van een masterclass of een seminar zou mooi zijn." Een referent geeft geen score voor het natraject omdat hij ik nog met het traject bezig is.

Organisatie en Administratie

Er is veel lof voor de organisatie en administratie. De deelnemers ervaren het contact met Focus Learning Journeys als laagdrempelig, direct en persoonlijk: "Focus is goed bereikbaar, je kunt altijd bellen" en "Het contact is laagdrempelig, ik krijg ook altijd tijdig antwoord op mijn mails." Vooral de persoonlijke aanpak van de eigenaar wordt sterk gewaardeerd: "Het zijn prettige mensen en ze zijn persoonlijk goed benaderbaar" en "Er is heel direct en persoonlijk contact." Een ander zegt over de administratie: "Vanuit onze organisatie waren er wat strubbelingen met de betaling, maar dat was voor Focus geen enkel probleem."

De organisatie rondom de colleges wordt als prettig en zorgvuldig ervaren. De registratie en de ontvangst zijn goed geregeld: "De registratie en ontvangst bij AFAS was persoonlijk en dat vond ik heel fijn." Ook is er waardering voor de flexibiliteit: "Toen ik zelf niet kon, kon ik één keer een collega laten komen. Dat vond ik heel prettig", "Ik moest een half jaar uitstellen vanwege medische problemen, en ik ben blij verrast hoe soepel dat ging. Er werd echt meegedacht" en "Ik was een keer niet geweest en toen kreeg ik het boek later toegestuurd, dat waardeerde ik erg."

Ook komen de volgende aandachtspunten naar voren: "Ik had mij laat aangemeld en daardoor miste ik bepaalde informatie, daar moest ik zelf wat achteraan", "Het mag van mij wat strakker georganiseerd, iets meer structuur" en "Soms kwam de reminder voor een college wat laat. Dat kan scherper."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer geeft wat gevarieerde reacties. Zeven van de tien respondenten er zeer tevreden over, twee zijn er tevreden en een is neutraal. Enkele tevreden reacties: "Er is een korte lijn", "Het relatiebeheer is heel sterk. De eigenaar belt gewoon: hoe gaat het? Hij is daarin heel proactief" en "Relatiebeheer doen ze goed. De eigenaar zoekt ook via LinkedIn contact."

Ook bij het relatiebeheer komt de persoonlijke aanpak van de eigenaar goed naar voren. Enkele uitspraken: De eigenaar is wel het gezicht van alles, hij weet je naam", "De eigenaar kent iedereen bij de voornaam, dat maakt het persoonlijk aan de voorkant" en "De eigenaar onthoudt alle namen, dat is heel persoonlijk, je wordt gezien." Anderen vullen aan: "Ik vond het altijd een fijne onderbreking van mijn werk om daarheen te gaan" en "Ik heb me altijd welkom gevoeld."

De respondent met de neutrale score onderbouwt dit als volgt: "Ik heb een keer met de eigenaar gesproken over meer verdieping, dat vond ik sterk. Maar ik heb daar later niets meer op gehoord. Dat was de reden voor mijn neutrale score."

Verder worden de volgende tips gegeven: "Je kunt nog iets meer een band creëren door regelmatig iets toe te sturen, terugkombijeenkomsten te organiseren of mensen te binden met bijvoorbeeld het eerste college gratis" en "Organiseer een platform voor terugkomactiviteiten."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de deelnemers goed te spreken. De collegereeks is aan de prijs, vinden de respondenten, maar ze waarderen de inhoud en de sprekers die ze daarvoor krijgen.

Enkele uitspraken: "Het was flink aan de prijs, maar als ik mag kiezen, ga ik weer zo naar Focus toe", "Van tevoren dacht ik: dat is een pittig hoge prijs, maar als ik zie wat ik ervoor krijg, vind ik het wel kloppen" en "Ja, je krijgt waar voor je geld, maar voor mij als ondernemer is het best wel een bedrag."

Anderen voegen toe: "Ik vind het echt prima geprijsd", "Je hebt goede sprekers, ik vind het heel schappelijk" en "Het is wel veel geld, maar toch oké. Je krijgt sprekers van niveau." Ook is er deze nuancering: "Als je kijkt naar de omvang van de groep - zo'n 40 tot 50 mensen in de zaal - dan zit daar wel wat ruimte."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle respondenten geven een hoge waardering voor het traject in zijn totaliteit. Als sterke punten noemen zij de persoonlijke benadering, het hoge niveau en de kwaliteit en de diversiteit van de sprekers. De volgende uitspraken laten dit zien: "Ik vind het sterk dat het inhoudelijk goed is, dat we nieuwe ontwikkelingen gepresenteerd krijgen en dat er een persoonlijke aanpak is", "De sprekers zijn zorgvuldig gekozen" en "Er is een professionele manier van omgaan met deelnemers en sprekers." Anderen voegen toe: "De sprekers zijn aanstekelijk", "De opleiding verkoopt zichzelf" en "Deze collegereeks is voor mij een voorbeeld van hoe je iets moet aanvliege en hoe je met gasten omgaat." Verder is er deze waardering voor het tijdstip van de colleges: "Ook het tijdstip vind ik erg prettig: einde van de werkdag en een deel van de avond. Je hebt dan toch een werkdag." Ook is er deze lof: "Deze reeks heeft ook een zekere luchtigheid. Het is een luchtige manier om al deze kennis tot je te nemen", "Ik vind het sterk dat deze collegereeks enthousiasme oproept", "De inhoud is sterk. Het is geen showtje, maar een goed en gedegen verhaal" en "Ik vond het leuk om mensen uit andere gremia te ontmoeten."

Als het gaat om tips, zijn er de volgende reacties: "Hou de diversiteit van sprekers erin, maar laat ze het onderwerp soms wat meer uitdiepen", "Houd er wel rekening mee dat het geld voor ondernemers soms een kwestie of een drempel kan zijn. Voor ondernemers zou je misschien kunnen werken met een aanbrengregeling." en "Regel het blauwe stuk aan de voorkant beter, bijvoorbeeld door op tijd een reminder te sturen." Anderen geven aan: "Het zou fijn zijn als er een stukje nazorg komt, bijvoorbeeld met een community of met terugkombijeenkomsten", "Zorg ook voor een gemêleerd publiek, dus meer mensen uit de retail" en "In de zaal werd er onderling veel gepraat door bekenden die bij elkaar zaten. Dat vond ik storend."

Op de vraag of zij Focus Learning Journeys aanbevelen, reageren velen positief: "Ik zou deze reeks absoluut aanbevelen - dat heb ik ook al gedaan bij collega's." Tot slot deze waardering: "Ik zou deze collegereeks zo weer volgen."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Focus Learning Journeys op 14-10-2025.

Algemeen

Focus Learning Journeys, sinds 2017 actief onder deze naam, verzorgt masterclasses en collegereeksen om professionals en managers te faciliteren, te inspireren en inzichten te verschaffen op het gebied van onder meer psychologie, leiderschap, innovatie en verandermanagement. Iedere professional wordt dagelijks geconfronteerd met nieuwe inzichten, theorieën en ontwikkelingen. Focus Learning Journeys ondersteunt de professional in dit proces door inzichten, vaardigheden en expertise te bieden. Geen rollenspellen of geeltjes plakken, wél actief luisteren zodat het brein zich kan openen voor nieuwe ontwikkeling. Doel van de sessies is anders te leren kijken naar menselijk gedrag, kennis en inspiratie opdoen en het proces van bewustwording.

Kwaliteit

Focus Learning Journeys werkt in een team van vijf medewerkers onder de bezielende leiding van Remco Gerritsma. Hij zorgt ervoor dat wetenschappelijk getoetste kennis uit de psychologie op een toegankelijke manier wordt verweven met actuele vraagstukken. Samen met de programmamanagers volgt hij continu de laatste trends en ontwikkelingen die relevant zijn voor de doelgroep. Deze worden vertaald naar uitdagende en actuele masterclasses en leergangen. Voor de content en marketing wordt samengewerkt met Management Boek, mt/Sprout, Creativearmy en Denkproducties.

Focus Learning Journeys heeft aandacht voor kwaliteit van begin tot eind van de learning journey: van programma tot locatie, van ondersteunende boeken tot dinerbuffet. Daarbij is de aanpak persoonlijk. Zo houdt de heer Gerritsma met iedere deelnemer persoonlijk een intakegesprek.

Focus Learning Journeys heeft in de loop der jaren een uitgebreid netwerk opgebouwd met hoogleraren, vakspecialisten, bestsellerauteurs en topmanagers uit het bedrijfsleven en overheid die als sprekers worden ingezet. Iedere spreker wordt na afloop van het college geëvalueerd. Om als spreker te blijven is een hoge tevredenheidsscore nodig. Focus Learning Journeys houdt continu oog op nieuwe, interessante sprekers en houdt daarvoor ook de publicaties in de gaten op het gebied van onder meer psychologie, verander- en organisatie management.

Continuïteit

Focus Learning Journeys houdt de Focus-reeksen graag verrassend en uitdagend door nieuwe talenten te combineren met vertrouwde gezichten die zich keer op keer bewijzen. De aanbieder speelt in op actuele vragen en heeft bijvoorbeeld het seminar 'Vijf generaties' ontwikkeld en aan het aanbod toegevoegd. Op dit moment worden de collegereeksen getoetst om de vereiste registratie binnen te krijgen voor PE-punten voor schoolleiders. Hiervoor worden leerdoelen geformuleerd en tentamens ontwikkeld. Focus Learning Journeys wil de organisatie uitbreiden om zo de klanten nog meer van dienst te zijn met onder andere meer aandacht voor nazorg. Zo introduceert Focus Learning Journeys de Alumnicaard. Hiermee kunnen oud-deelnemers twee exclusieve nieuwe colleges volgen en twee colleges kiezen uit het bestaande aanbod.

Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Focus Learning Journeys voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Focus Learning Journeys bedient het hoger management, het middenkader en hbo'ers binnen branches als gemeentes, overheid, uitvoeringsinstanties, bouw, verzekeraars en onderwijs. Uit het Cedeo-klanttevredenheidsonderzoek blijkt opnieuw grote tevredenheid over de programma's onder de geïnterviewden. Zij waarderen de persoonlijke benadering, het hoge niveau en de kwaliteit en de diversiteit van de sprekers. Dat zorgt ervoor dat veel deelnemers graag terugkeren en ook regelmatig collega's of klanten bewegen tot een learning journey.

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