

Klanttevredenheidsonderzoek

Christelijke Hogeschool Ede

14-02-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Christelijke Hogeschool Ede 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 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 Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

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				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②			20%	50%	
Accommodatie③				70%	
Natraject④			10%	60%	
Organisatie en Administratie⑤				70%	
Relatiebeheer⑥				70%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Niet alle referenten hebben hier een mening over
- ④ Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ⑤ Idem
- ⑥ Idem
- ⑦ Idem

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Uit dit onderzoek naar maatwerktrajecten van de Christelijke Hogeschool Ede (hierna te noemen CHE) blijkt dat referenten zeer tevreden zijn over het voortraject. Tien referenten, van wie een deel al eerder trainingen bij CHE hebben afgenomen, benadrukken dat hun positieve ervaringen een belangrijke reden waren om opnieuw voor deze aanbieder te kiezen. Een veelgehoord argument betreft de zorgvuldige afstemming vooraf. "Onze contactpersoon neemt echt de tijd om te begrijpen wat we nodig hebben. Hij luistert goed, vraagt door en zorgt ervoor dat het programma perfect aansluit op onze praktijk," aldus een van de respondenten. Daarnaast wordt de praktische en efficiënte aanpak gewaardeerd. "Het was voor ons belangrijk dat we een complete groep medewerkers in één keer konden trainen. CHE bood die mogelijkheid, en dat maakte de keuze gemakkelijk," geeft een referent aan.

Voor veel organisaties speelt vertrouwen een doorslaggevende rol. “We weten wat we aan CHE hebben: sterke inhoud, praktische toepasbaarheid en een goede prijs-kwaliteitverhouding,” zegt een ervaren deelnemer. Ook de Christelijke identiteit speelt bij een aantal referenten een rol. Voor een referent die nog niet eerder met CHE heeft samengewerkt, gaf de positieve ervaring van collega’s de doorslag: “Hun enthousiasme heeft me overtuigd.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van CHE wordt door de ondervraagde deelnemers als zeer positief ervaren. Alle referenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over zowel de inhoud als de flexibiliteit van het traject. Vanaf de verkennende fase staat maatwerk centraal. “CHE neemt echt de tijd om te luisteren naar onze behoeften. Ze kwamen met een passend voorstel, en toen we daar nog aanpassingen in wilden, was dat geen enkel probleem. Uiteindelijk hebben we een traject gekregen dat perfect aansloot op onze organisatie,” vertelt een van de respondenten. Wat door meerdere referenten wordt benadrukt, is dat het programma niet als een standaardopleiding voelt. “Het is geen kant-en-klaar product, maar echt afgestemd op onze bedrijfscultuur en doelstellingen,” zegt een deelnemer. Dit wordt bevestigd door een ander: “De trainers verdiepen zich in onze manier van werken en vertalen dat naar een praktisch en relevant leertraject. Dat maakt het zo waardevol.” Ook het overleg voorafgaand aan de training wordt als zeer prettig ervaren. “Tijdens de gesprekken konden we open en ongedwongen onze wensen delen. De CHE-adviseur dacht actief mee en kwam met concrete en bruikbare suggesties, waardoor we samen een sterk programma konden samenstellen,” aldus een andere tevreden referent.

Uitvoering

De maatwerktrajecten van CHE worden door de respondenten in dit onderzoek als uitstekend beoordeeld. Alle ondervraagden geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de uitvoering. Vooral de sterke koppeling met de praktijk en de interactieve werkwijze worden als grote pluspunten genoemd. Een van de respondenten benadrukt dat de inhoud van de training perfect aansloot op de werksituatie: “Omdat we vooraf helder onze leerdoelen hebben bepaald, sloot de training naadloos aan op wat wij nodig hadden. Dit maakte de opleiding direct toepasbaar en relevant.” Ook anderen bevestigen dit: “Het programma was geen standaardoplossing, maar werd echt afgestemd op onze specifieke uitdagingen. Daardoor konden we er direct mee aan de slag in de praktijk.” De combinatie van theoretische verdieping en praktische toepassing wordt als zeer effectief ervaren. “De theorie werd op een heldere manier uitgelegd, maar het echte leerproces begon pas toen we ermee gingen oefenen. Door actuele praktijkvoorbeelden te gebruiken, ontdekten we meteen waar eventuele knelpunten zaten en konden we die direct oplossen. Dat maakte de training ontzettend efficiënt,” aldus een deelnemer. Een andere referent vult aan: “Je hebt niets aan theorie als je het niet meteen kunt toepassen. Deze opleiding zorgde ervoor dat we de stof direct in de praktijk konden brengen.” Naast de inhoud en opbouw wordt ook de interactieve aanpak van de trainingen gewaardeerd. Deelnemers geven aan dat de werkvormen afwisselend en activerend waren. “Het was geen eenrichtingsverkeer, maar juist een dynamische en betrokken manier van leren. Dat maakte het niet alleen leerzaam, maar ook inspirerend,” zegt een referent.

Opleiders

De trainers en docenten die door CHE worden ingezet, worden door de respondenten unaniem positief beoordeeld. Alle ondervraagden geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de deskundigheid, aanpak en interactie tijdens de trainingen. Vooral de combinatie van vakinhoudelijke expertise, enthousiasme en flexibiliteit wordt als grote meerwaarde ervaren. Een veelgehoorde waardering betreft de kennis en ervaring van de trainers. “De trainer had niet alleen veel theoretische kennis, maar wist deze ook uitstekend te vertalen naar onze praktijk. Dat maakte de training heel relevant en toepasbaar,” zegt een van de respondenten. Een ander vult aan: “Het enthousiasme en de gedrevenheid van de trainers werkte aanstekelijk. Ze wisten de groep echt te motiveren en actief bij de les te houden.” Naast de inhoudelijke deskundigheid wordt ook de didactische aanpak geprezen. “De trainer zorgde voor veel variatie in de werkvormen, waardoor het nooit saai werd en iedereen actief betrokken bleef,” aldus een deelnemer.

Dit interactieve karakter draagt volgens meerdere respondenten bij aan een beter leerresultaat: “De training was dynamisch, met ruimte voor discussie en praktijkoefeningen. Hierdoor bleef de stof beter hangen en konden we het meteen toepassen in ons werk.” Verschillende deelnemers waarderen vooral de flexibiliteit van de trainers. “De training was op voorhand al afgestemd op onze wensen, maar de trainer speelde tijdens de sessies ook heel goed in op vragen die leefden in de groep. Hierdoor konden we direct de puntjes op de i zetten en de leerstof meteen in de praktijk brengen,” zegt een referent. Een ander merkt op: “De trainer voelde goed aan wat de groep nodig had en wist de lesstof daarop aan te passen. Dat maakte de training extra waardevol.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door CHE wordt verstrekt, wordt door de meeste respondenten als waardevol en goed verzorgd beoordeeld. Vooral de combinatie van oefenmateriaal, digitale en fysieke bronnen en de actualiteit van de inhoud wordt als een pluspunt genoemd. Het cursusmateriaal draagt volgens veel deelnemers bij aan een beter begrip en langdurige kennisopname. “CHE zorgt ervoor dat alles goed geregeld is. Het materiaal bevatte veel oefenopdrachten, waardoor we actief met de leerstof aan de slag konden. Dit hielp echt om de stof beter te laten beklijven,” vertelt een referent. Ook de variatie en toegankelijkheid van het materiaal wordt gewaardeerd. “We kregen niet alleen fysieke hand-outs, maar ook digitale bronnen en links naar relevante artikelen. Dit zorgde ervoor dat we altijd actuele en aanvullende informatie konden raadplegen,” zegt een deelnemer. Een andere referent voegt toe: “Het materiaal was compleet en goed gestructureerd, waardoor we er zowel tijdens als na de training makkelijk op konden terugvallen.” De meeste respondenten ervaren het lesmateriaal als goed opgebouwd en helder. “Het was up-to-date, overzichtelijk en zonder overbodige informatie. Alles wat we nodig hadden, was aanwezig en goed toepasbaar in de praktijk,” aldus een deelnemer. Hoewel de meerderheid positief is, zijn er enkele deelnemers die een neutrale score geven. Een van hen geeft aan: “Het materiaal was degelijk, maar ik had graag meer verdieping gezien op specifieke onderwerpen die voor onze organisatie relevant zijn.” Een andere referent merkt op: “De digitale bronnen waren handig, maar het was soms lastig om door alle documenten en links heen te navigeren. Een compactere samenvatting had voor mij beter gewerkt.”

Accommodatie

De accommodaties die CHE gebruikt voor haar trainingen worden door alle respondenten als goed beoordeeld. De ruimtes zijn prettig en functioneel ingericht, met de nodige faciliteiten om de bijeenkomsten soepel te laten verlopen. “De trainingsruimte was licht en comfortabel, alles was netjes geregeld. Koffie en thee waren vrij beschikbaar en de lunch was uitstekend,” aldus een deelnemer. Ook praktische aspecten, zoals parkeergelegenheid, worden gewaardeerd: “Er was ruim voldoende parkeerruimte, wat een stressvrije start van de dag gaf.” Kortom, de locaties van CHE voldoen bij alle referenten aan de verwachtingen. Niet alle referenten kunnen een oordeel geven over dit onderdeel.

Natraject

Hoewel drie referenten geen directe ervaring hebben met het natraject, zijn de overige respondenten overwegend tevreden over de manier waarop CHE de afronding van de trainingen vormgeeft. Afhankelijk van het traject vindt de afsluiting plaats in de vorm van een eindopdracht, een certificaatuitreiking of een mondelinge evaluatie. Veel organisaties waarderen de aandacht die CHE besteedt aan de evaluatie. “Tijdens en na de training heb ik regelmatig overleg met onze contactpersoon. We bespreken niet alleen de ervaringen van de deelnemers, maar ook de behaalde resultaten. Dit zijn waardevolle gesprekken en vormen vaak het startpunt voor nieuwe ontwikkeltrajecten,” zegt een referent. CHE biedt bovendien ruimte voor feedback: “De afronding is goed geregeld en er is altijd de mogelijkheid om verbeterpunten te bespreken. Er wordt echt geluisterd en op een professionele manier met onze input omgegaan,” aldus een deelnemer. Naast een zorgvuldig natraject ervaren veel deelnemers direct effect van de training in hun werk. “Wat we geleerd hebben, passen we meteen toe in de praktijk. Het heeft echt bijgedragen aan de professionalisering van onze medewerkers,” merkt een referent op. Een ander vult aan: “De training gaf ons concrete handvatten, waardoor we efficiënter en met meer vertrouwen onze werkzaamheden uitvoeren.” Een enkele referent geeft echter een neutrale beoordeling, omdat de impact van de evaluatie voor zijn organisatie minder groot was: “De afronding was netjes, maar voor ons had de evaluatie geen directe toegevoegde waarde, omdat we de training vooral als losstaande bijscholing zagen.” Door de combinatie van een gestructureerde afronding, ruimte voor evaluatie en de directe toepasbaarheid van de leerstof zorgt CHE ervoor dat haar trainingen niet alleen waardevol zijn tijdens de sessies, maar ook een blijvend effect hebben op de praktijk.

Organisatie en Administratie

Tijdens dit onderzoek zijn er geen klachten naar voren gekomen over de organisatie en administratie van CHE. Integendeel, CHE wordt juist gewaardeerd om haar servicegerichte aanpak en snelle respons. "Wanneer ik een vraag heb, wordt er snel en professioneel gereageerd door behulpzame medewerkers. Dat geeft vertrouwen," zegt een van de referenten. Ook de administratieve afhandeling verloopt soepel. "De offerte was helder en compleet, met een duidelijke opsomming van alle gemaakte afspraken," merkt een deelnemer op. De facturering wordt eveneens positief beoordeeld: "Alles klopte precies zoals afgesproken, en bij een kleine fout werd dit direct en zonder gedoe gecorrigeerd. Dat is goede service!" Daarnaast wordt de flexibiliteit van CHE meermaals benoemd. "Wijzigingen worden zonder problemen opgepakt, je merkt echt dat de klant centraal staat," aldus een tevreden referent.

Relatiebeheer

Zeven van de tien referenten kunnen iets zeggen over het relatiebeheer van CHE, en zij zijn unaniem tevreden. Bij de overige drie respondenten wordt dit contact door een collega onderhouden. Voor sommige organisaties verloopt het contact vooral op eigen initiatief. "Ik neem zelf contact op wanneer nodig, en als ik dat doe, wordt er altijd snel en professioneel gereageerd. Dat werkt voor ons prima," zegt een referent. Andere organisaties ervaren een proactieve benadering als prettig: "Wij hebben regelmatig overleg over opleidingsmogelijkheden. Aangezien ik weinig tijd heb om het volledige aanbod bij te houden, vind ik het fijn als CHE ons actief wijst op relevante cursussen. Dat helpt enorm en bespaart tijd," aldus een deelnemer. Deze verschillende ervaringen laten zien dat CHE haar relatiebeheer flexibel en naar wens vormgeeft, afgestemd op de behoeften van haar klanten.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zeventig procent van de referenten heeft inzicht in de kosten van de maatwerktrajecten van CHE en kan daardoor een oordeel geven over de prijs-kwaliteitverhouding. Degenen die de prijs kunnen beoordelen, zijn overwegend positief. Zij vinden de kosten redelijk en marktconform in verhouding tot de geboden kwaliteit. De inhoud van de trajecten wordt omschreven als goed tot zeer goed, waardoor de investering als gerechtvaardigd wordt gezien. Dit leidt ertoe dat de referenten die een mening hebben over dit aspect, hier tevreden over zijn.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar de maatwerktrajecten van CHE blijkt dat de referenten over het algemeen zeer tevreden zijn. Vooral de grondige voorbereiding, de flexibiliteit van het opleidingsprogramma en de sterke koppeling met de praktijk worden als grote pluspunten genoemd. Het voortraject wordt als zorgvuldig en prettig ervaren. CHE stemt de trajecten goed af op de specifieke wensen en behoeften van de organisatie. Deelnemers waarderen de persoonlijke benadering en de mogelijkheid om maatwerk te leveren. Ook het opleidingsprogramma krijgt lof. Het voelt niet als een standaardmodule, maar als een traject dat nauw aansluit op de bedrijfscultuur en doelstellingen van de deelnemers. CHE denkt actief mee en past waar nodig het programma aan. De uitvoering van de trainingen wordt als uitstekend beoordeeld. Referenten prijzen de afwisseling tussen theorie en praktijk, waardoor de stof goed toepasbaar is. Interactieve werkvormen, zoals praktijkvoorbeelden en discussies, maken de trainingen dynamisch en effectief. De opleiders worden unaniem positief beoordeeld. De trainers combineren vakinhoudelijke expertise met een inspirerende en flexibele aanpak. Zij spelen goed in op vragen en zorgen voor een leeromgeving waarin deelnemers zich gehoord voelen. Het trainingsmateriaal wordt als compleet en goed gestructureerd ervaren. Enkele respondenten geven aan dat een compacter overzicht handig zou zijn en dat sommige onderwerpen meer verdieping konden gebruiken. Gezien deze positieve ervaringen zouden de referenten CHE zonder aarzeling aanbevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			20%	80%	
Opleidingsprogramma			20%	80%	
Uitvoering			10%	90%	
Opleiders				100%	
Trainingsmateriaal			20%	70%	10%
Accommodatie				80%	20%
Natraject			10%	80%	10%
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer②				40%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar diverse trainingen en opleidingen uit het open aanbod van de Christelijke Hogeschool Ede (CHE) hebben tien referenten deelgenomen. Sommigen zijn via hun werkgever bekend met het instituut, terwijl anderen er via hun netwerk over hoorden. Eén van hen vertelt: "Een vriend van mij heeft hier met succes een post-hbo-opleiding gevolgd. Dat wekte mijn interesse." Ook via online zoekopdrachten of aanbevelingen van collega's kwamen deelnemers bij de CHE terecht. Over de verstrekte informatie - zoals cursusdata, tijden en locatie - heerst brede tevredenheid: "Alles was helder vermeld op de website en er was bovendien een open dag." De inschrijving voor de opleidingen en bijeenkomsten werd als eenvoudig ervaren: "Dit was digitaal zo geregeld. Echt een fluitje van een cent." Sommige referenten hebben vooraf een persoonlijk gesprek gehad met iemand van de CHE, waarin de opleiding of training helder werd toegelicht. Over dit onderdeel van het traject zijn de meeste respondenten tevreden. Twee van hen geven een neutrale beoordeling, omdat ze meer begeleiding in de oriëntatiefase hadden verwacht: "Ik had toch een iets rooskleuriger beeld dan hoe het in werkelijkheid bleek te zijn."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van CHE wordt volgens de referenten vooraf helder toegelicht. De meeste respondenten hebben hun eerste informatie over de opleiding via de website van de CHE verkregen. Over de gebruiksvriendelijkheid en volledigheid hiervan zijn ze positief: "De website is goed gestructureerd, waardoor je snel bij de gewenste opleiding terechtkomt. Er is veel informatie beschikbaar, waardoor ik een duidelijk beeld kreeg van wat mij te wachten stond." Naast de online informatie heeft een deel van de respondenten voorafgaand aan de opleiding een persoonlijk gesprek gehad met een medewerker van de CHE. Dit werd door hen als waardevol ervaren: "Eigenlijk was dit een soort intake, waarin de opleiding nog eens mondeling werd toegelicht. Heel verhelderend." Tijdens deze gesprekken werd niet alleen de inhoud van de opleiding besproken, maar ook gekeken of deze goed aansloot bij de ambities en achtergrond van de deelnemer. Dit persoonlijke contact droeg bij aan een goed geïnformeerde start van de opleiding. Toch is er nog ruimte voor verbetering. Twee referenten geven een neutrale beoordeling en merken op dat met name de informatie over de studiebelasting nog duidelijker kan: "Het staat er wel, maar het komt niet echt binnen. Misschien zouden andere formuleringen helpen." Zij pleiten voor concretere voorbeelden of aanvullende uitleg over de verwachte tijdsinvestering, zodat deelnemers nog beter voorbereid aan hun opleiding kunnen beginnen.

Uitvoering

De uitvoering van de verschillende opleidingen en bijeenkomsten bij CHE wordt door negentig procent van de referenten als positief beoordeeld. Zij prijzen het hoge niveau van de bijeenkomsten, de relevantie van de behandelde onderwerpen en de manier waarop de stof werd overgebracht. "De bijeenkomsten waren boeiend en inspirerend, met direct toepasbare inzichten," zegt een van de deelnemers. Een andere tevreden deelnemer benadrukt het interactieve karakter: "Je kon niet gewoon achteroverleunen. Er werd actieve deelname verwacht, wat maakte dat de stof echt bleef hangen." De gebruikte werkvormen, zoals casuïstiek, groepsopdrachten en discussies, droegen bij aan een dynamische leeromgeving waarin theorie en praktijk naadloos op elkaar aansloten. Eén referent beoordeelt dit aspect neutraal en had andere verwachtingen: "Het niveau viel voor mij wat tegen en er werd naar mijn gevoel te weinig aandacht besteed aan onze specifieke vragen." De overige respondenten delen deze mening niet; zij vinden juist dat de trainers goed inspeelden op de vragen en behoeften van de groep. Daarnaast wordt de praktijkgerichtheid van de opleiding als een sterk punt genoemd. "De vele actuele cases en praktijkvoorbeelden zorgden ervoor dat ik de theorie direct kon vertalen naar mijn werk," aldus een deelnemer. Dit maakt dat de meeste referenten de opleiding als waardevol en direct toepasbaar ervaren.

Opleiders

De respondenten zijn unaniem positief over de opleiders en trainers van CHE. Zij waarderen niet alleen de inhoudelijke expertise van de docenten, maar ook hun didactische vaardigheden en vermogen om in te spelen op de dynamiek binnen de groep. Een deelnemer verwoordt het als volgt: "De docenten zijn echte vakmensen met veel kennis, maar ze weten dit op een toegankelijke manier over te brengen. Ze houden het overzichtelijk en verliezen zich niet in details." Ook wordt de alertheid van de docenten gewaardeerd: "Ze merkten snel op wanneer iets niet helemaal duidelijk was en namen de tijd om extra uitleg te geven." Naast vakinhoudelijke kwaliteiten speelt ook de sfeer in de groep een belangrijke rol. Een andere referent benadrukt het pedagogische aspect: "De trainer was vriendelijk en zorgde voor een open en veilige leeromgeving. Iedereen voelde zich vrij om vragen te stellen, en daar werd altijd respectvol op gereageerd." Ook buiten de reguliere opleidingen wordt de kwaliteit van de sprekers bij CHE geroemd. Een referent die een congres bijwoonde, zegt hierover: "De sprekers waren stuk voor stuk inspirerend en wisten echt te boeien met hun verhalen en inzichten."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat CHE gebruikt, wordt door de meeste respondenten positief beoordeeld. Zij vinden het goed verzorgd en professioneel opgezet. Het materiaal bestaat uit diverse middelen, zoals presentatieslides, boeken, cursusmappen en links naar relevante websites. De volledigheid en structuur van het materiaal worden door meerdere respondenten als sterke punten genoemd. “Alles was helder en overzichtelijk, waardoor je na de training makkelijk zaken kon terugzoeken,” aldus een deelnemer. Toch zijn er enkele kanttekeningen. Twee geïnterviewden geven een neutrale beoordeling. Eén van hen vond het materiaal te uitgebreid: “Daardoor werd het voor mij wat onoverzichtelijk en kostte het extra tijd om te filteren wat echt relevant was.” Een andere deelnemer merkte op dat sommige voorgeschreven boeken niet per se noodzakelijk waren. Een tevreden deelnemer licht toe: “Het cursusmateriaal sloot goed aan op de behandelde stof en was later prima te gebruiken als naslagwerk.” De overige respondenten delen de eerder genoemde kritiek niet en omschrijven het lesmateriaal juist als “volledig, duidelijk en kwalitatief sterk.” Over het algemeen wordt het trainingsmateriaal dus als een waardevolle ondersteuning bij de opleiding ervaren.

Accommodatie

De referenten zijn unaniem tevreden over de accommodaties die CHE gebruikt voor haar opleidingen en trainingen. De faciliteiten worden als verzorgd, goed uitgerust en functioneel beoordeeld. Een deelnemer zegt hierover: “De ruimte voldeed aan alle verwachtingen. Alles wat je nodig hebt voor een bijeenkomst was aanwezig, en de kantine was ook prima.” Ook de praktische voorzieningen, zoals parkeergelegenheid en sanitaire voorzieningen, worden gewaardeerd. “Er was voldoende parkeerruimte en de lokalen waren ruim opgezet met comfortabele stoelen. Daarnaast waren er fijne studieruimtes om tussendoor rustig te werken,” aldus een andere respondent. Verder wordt de geschiktheid van de locaties voor het type bijeenkomsten benadrukt. “De uitvoeringslocatie was duidelijk ingericht voor trainingen en onderwijs. Alles was goed georganiseerd en precies zoals het hoort.” De combinatie van een professionele leeromgeving en goede faciliteiten draagt volgens de referenten bij aan een prettige en effectieve leerervaring.

Natraject

Op één uitzondering na zijn de respondenten tevreden over het natraject van CHE. Na afloop van de opleiding of training ontvingen de veel deelnemers een bewijs van deelname of een certificaat, wat door de meesten als een prettige afsluiting wordt ervaren. Daarnaast werd een (digitaal) evaluatieformulier ingevuld, al vonden sommige respondenten dit minder noodzakelijk. “Voor mij was dit eigenlijk overbodig, omdat we onze ervaringen en verbeterpunten al mondeling met de docent hadden besproken. Hij luisterde oprecht en ik had echt het idee dat er iets met onze feedback zou worden gedaan,” vertelt een deelnemer. Sommige respondenten gaven aan dat zij na de opleiding nog gewezen werden op de mogelijkheid om contact op te nemen met de trainer. Dit werd als positief ervaren: “Dat is fijn als je later toch nog vragen hebt of onzeker bent over een bepaald onderwerp. Het laat ook zien dat CHE betrokken blijft, zelfs na afronding van de opleiding.” Een referent vertelt dat er een eindopdracht was, waarmee deelnemers hun opgedane kennis direct in de praktijk moesten brengen. Dit werd door deze referent als spannend ervaren, maar tegelijkertijd als nuttig. “Het was even een uitdaging, maar het hielp me om echt actief met de stof aan de slag te gaan en gaf me vertrouwen in wat ik had geleerd.” Toch is er ook een kritische noot. Eén referent geeft een neutrale score, omdat hij vindt dat een opleiding niet ophoudt na de laatste les. “Ik had graag een follow-up gehad, bijvoorbeeld een terugkommoment of een online sessie. Nu voelt het alsof het ineens klaar is, terwijl ik nog wel behoefte had aan verdere begeleiding.”

Organisatie en Administratie

Op administratief en organisatorisch vlak verloopt alles bij CHE naar tevredenheid van de respondenten. Geen van hen heeft problemen ervaren met inschrijvingen, communicatie of andere administratieve zaken. De snelle en duidelijke afhandeling van vragen wordt als een sterk punt genoemd. Een tevreden deelnemer verwoordt het als volgt: "CHE is een professionele speler en dat merk je aan alles. De informatievoorziening is helder, alles wordt op tijd gecommuniceerd en de facturering klopt precies met wat was afgesproken." Ook de bereikbaarheid en klantgerichtheid van CHE worden gewaardeerd. Daarnaast wordt de persoonlijke benadering door medewerkers als een belangrijk pluspunt ervaren. "CHE heeft de organisatie goed op orde. Toen ik een keer ziek was, werd er echt moeite gedaan om mij een alternatieve mogelijkheid te bieden om de gemiste bijeenkomst in te halen. Je voelt je hier absoluut geen nummer, en die betrokkenheid is in deze tijd een grote meerwaarde," aldus een andere respondent. Ook de digitale ondersteuning wordt door de meeste referenten als gebruiksvriendelijk en efficiënt ervaren.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer van de Christelijke Hogeschool Ede (CHE) zijn de meningen enigszins verdeeld. Sommige referenten geven aan hier geen duidelijke indruk van te hebben, omdat zij geen actief contact met CHE ervaren. Zij zien dit echter niet als een gemis. Degenen die hier wél een mening over hebben, zijn unaniem positief. Zij waarderen de subtiele en niet-opdringerige manier waarop CHE het contact onderhoudt. "Ze weten een goede balans te vinden. Ik heb geen behoefte aan veel contact, en dat begrijpen ze. Af en toe ontvang ik een mailing, en verder laten ze me met rust. Precies zoals ik het prettig vind," aldus een respondent. Anderen vinden de periodieke updates juist een toegevoegde waarde. "Ik ontvang regelmatig een nieuwsbrief en daar staat vaak iets nuttigs of interessants in. Zo blijf ik op de hoogte zonder dat het opdringerig voelt," vertelt een andere deelnemer.

Prijs-kwaliteitverhouding

De referenten vinden de verhouding tussen de prijs en kwaliteit van de opleidingen van CHE in balans: de opleidingen van CHE zijn niet goedkoop, maar bieden volgens hen voldoende waarde. Een deelnemer verwoordt het als volgt: "Er hangt absoluut een stevig prijskaartje aan, maar als je kijkt naar wat je ervoor terugkrijgt - de kwaliteit van de lessen, de deskundige docenten en de praktische toepasbaarheid - dan is de prijs gerechtvaardigd." Voor anderen speelt de financiële bijdrage van hun werkgever een rol in hun beoordeling. "Gelukkig hoef ik dit niet volledig zelf te betalen, want het is een forse investering. Maar ik ben ervan overtuigd dat het niet alleen mij, maar ook mijn werkgever ten goede komt. Wat ik hier leer, kan ik direct toepassen in mijn werk," vertelt een respondent. Over het algemeen zijn de referenten die de prijs kennen het erover eens dat de opleidingen van CHE een solide investering in hun professionele ontwikkeling vormen. De kwaliteit van de inhoud en de impact op hun werk maken de kosten volgens hen de moeite waard.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algemene tevredenheid over de opleidingen en trainingen van CHE is hoog. De referenten prijzen met name de inhoudelijke kwaliteit van de opleidingen, de deskundigheid van de docenten en de praktische toepasbaarheid van de lesstof. De interactieve en praktijkgerichte aanpak zorgt ervoor dat deelnemers niet alleen kennis opdoen, maar deze ook direct in hun werk kunnen toepassen. Ook de organisatie en communicatie vanuit CHE worden als sterk ervaren. De informatievoorziening is helder, inschrijvingen verlopen soepel en administratieve zaken worden correct afgehandeld. Bovendien wordt de persoonlijke benadering van medewerkers gewaardeerd, wat bijdraagt aan een positieve leerervaring. Het natraject, inclusief evaluaties en certificering, wordt over het algemeen als zorgvuldig en goed doordacht beschouwd. De eindopdracht waarmee deelnemers hun kennis in de praktijk moeten brengen, wordt als spannend maar waardevol ervaren. Een enkeling mist echter een vorm van follow-up na de laatste bijeenkomst en ziet ruimte voor verdere begeleiding. Hoewel de prijs van de opleidingen als fors wordt beschouwd, vinden de meeste respondenten dat de kwaliteit en impact op hun professionele ontwikkeling de investering rechtvaardigen. Vooral wanneer werkgevers bijdragen, wordt de opleiding als een waardevolle en rendabele keuze gezien. De algehele indruk van CHE is die van een professionele en betrokken onderwijsinstelling. De referenten hebben vertrouwen in de kwaliteit van de opleidingen en de manier waarop CHE hen ondersteunt in hun leerproces. Gezien de positieve ervaringen zouden zij CHE zonder aarzeling aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Christelijke Hogeschool Ede op 14-02-2025.

Algemeen

De Christelijke Hogeschool Ede (CHE) is een toonaangevende hogeschool die diverse hbo-opleidingen en lectoraten aanbiedt op het gebied van zorg, welzijn, theologie, basisonderwijs, journalistiek, communicatie en zakelijke dienstverlening. Voor professionals en organisaties biedt CHE voor Professionals een breed scala aan post-hbo- en masteropleidingen, cursussen en trainingen. Daarnaast ondersteunt CHE bedrijven en instellingen met advies, onderzoek en maatwerktrajecten. De kernwaarden kwaliteit, identiteit en persoonlijke betrokkenheid staan hierbij centraal. De programma's worden altijd afgestemd op de specifieke behoeften van opdrachtgevers. Of het nu gaat om een open inschrijving of een volledig op maat gemaakt traject, CHE werkt als partner samen met organisaties om impactvolle leeroplossingen te creëren. Het gesprek met dhr. Meijer, mevr. Schoen-van Vuuren en mevr. Vonk vond plaats op de campus van de Christelijke Hogeschool Ede.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij de Christelijke Hogeschool Ede (CHE) centraal. Door continu in gesprek te blijven met zowel opdrachtgevers als deelnemers, waarborgt CHE de hoge standaard van haar opleidingen en trainingen. Evaluaties en feedback worden systematisch gedeeld met zowel het team als de kerndocenten, waarna actief wordt gekeken naar mogelijke verbeteringen en aanpassingen in de dienstverlening. CHE speelt flexibel in op de behoeften van de markt en werkt intensief samen met docenten uit de reguliere opleidingen. Bij specifieke of gespecialiseerde onderwerpen schakelt CHE externe experts in, veelal afkomstig uit het brede professionele netwerk van medewerkers. Naast maatwerktrajecten en trainingen biedt CHE ook webinars aan, waarin bijvoorbeeld opleidingsmogelijkheden worden toegelicht. Dit draagt bij aan een dynamische kenniscirculatie, waarbij kennis en ervaring continu worden gedeeld en versterkt. Door deze aanpak maximaliseren zowel deelnemers als opdrachtgevers hun rendement.

Continuïteit

De Christelijke Hogeschool Ede (CHE) speelt proactief in op ontwikkelingen in de markt en richt haar dienstenaanbod flexibel en klantgericht in. Door nauw samen te werken met vaste werkveldpartners stemt CHE vraag en aanbod zorgvuldig op elkaar af, met een transparante en professionele aanpak. Een belangrijk speerpunt is het kunnen inspelen op actuele thema's. Zo wordt momenteel gewerkt aan de integratie van AI in diverse opleidingen, waarmee CHE haar studenten en professionals voorbereidt op de technologische en ethische uitdagingen van de toekomst. Dankzij voortdurende aandacht voor klanttevredenheid, regelmatige evaluaties en de structurele aanpassing van het onderwijsaanbod blijft CHE zich ontwikkelen. De onafhankelijke erkenning door Cedeo, op basis van klanttevredenheidsonderzoeken en aanvullende analyses, onderstreept dat de continuïteit van CHE voor de komende periode gewaarborgd is.

Bedrijfsgerichtheid

De Christelijke Hogeschool Ede (CHE) heeft een loyale klantenkring opgebouwd van opdrachtgevers die, op basis van eerdere positieve ervaringen, graag terugkeren. Zij waarderen met name de proactieve en adviserende rol van CHE in de beginfase van trajecten. Door goed mee te denken en deskundig advies te bieden, zorgt CHE ervoor dat het leeraanbod optimaal aansluit bij de behoeften van organisaties. Tijdens de uitvoering van trajecten worden deelnemers begeleid door ervaren en flexibele trainers, en wordt de voortgang nauwgezet bewaakt. Opdrachtgevers geven aan dat zij het als een grote meerwaarde ervaren dat CHE gedurende het hele proces intensief contact onderhoudt, waardoor maatwerk en resultaatgerichtheid gewaarborgd blijven. Naast professionaliteit worden de kernwaarden betrokkenheid en betrouwbaarheid vaak genoemd door referenten die aan klanttevredenheidsonderzoeken hebben deelgenomen. Wat deelnemers vooral waarderen, is de praktische toepasbaarheid van de opgedane kennis, waardoor zij direct verbeteringen kunnen doorvoeren in hun dagelijkse werkpraktijk. Door deze combinatie van advies, maatwerk en praktijkgerichte impact blijft CHE een gewaardeerde partner voor bedrijven en organisaties.

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