

Klanttevredenheidsonderzoek

Interactie-Academie VZW

12-03-2025



INHOUDSOPGAVE

A. Cedeo-erkenning

B. Klanttevredenheidsonderzoek

C. Conclusie

A. Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn vele duizenden 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 bedrijfsadvies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten en bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, bedrijfsadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers van deze diensten.

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, 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 "Bedrijfsadvies"

Erkenningen hebben een geldigheid van 3 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 opname in het Cedeo-register
 - 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.

5. Onderzoek

- Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Interactie Academie VZW gevestigd te Antwerpen.
- Voor het onderzoek onder de opdrachtgevers zijn 480 relaties benaderd om aan het onderzoek deel te nemen. Hiervan hebben 96 (20%) relaties de vragenlijst ingevuld.

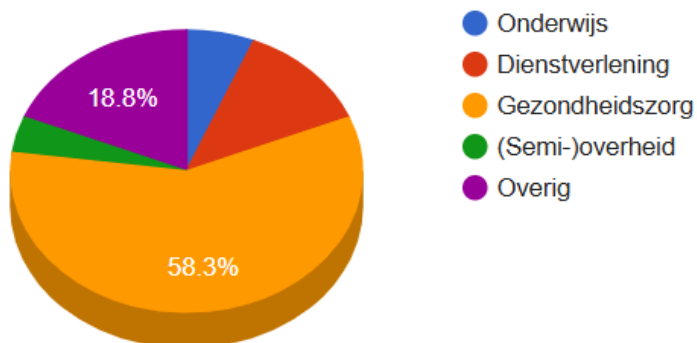
B. Klanttevredenheidsonderzoek

Algemeen

01. Wat is uw functie?

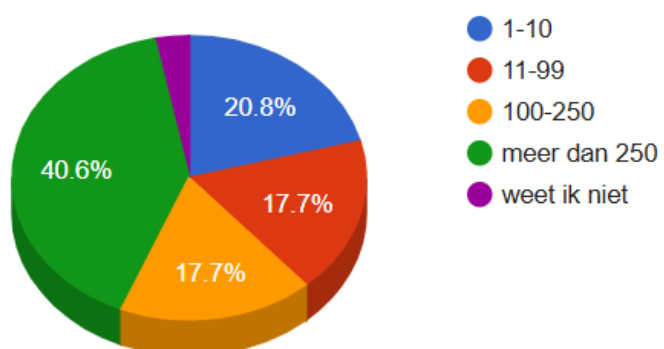
Cluster	Aantal	Functies
Management en Coördinatie	11	Teamcoach, Coördinator Fietsschool, Directeur, Hoofdbegeleider BZJ, hoofdverpleegkundige, hoofdmaatschappelijk werker, directeur, teamleider, klinisch psycholoog/therapeutisch coördinator, algemeen directeur, coördinator woonprojecten
Psychologen en Therapeuten	37	Assistent aan de universiteit / zelfstandig psychotherapeut, systeemtherapeut, Psycholoog / systeemtherapeut, psychotherapeut, Orthopedagoog-generalist en docent, Klinisch psycholoog, Systeem therapeutisch werker, systeemtherapeut, zelfstandig therapeut en trainer, kinder- en jongeren therapeut, Systeemtherapeut, systeemtherapeut, Klinisch psycholoog, Klinisch psycholoog, Klinisch psycholoog en Systeemtherapeut, psychotherapeut/systeemtherapeut, Zelfstandig klinisch psycholoog, Psycholoog en Loopbaancoach, systeemtherapeut, erkend klinisch orthopedagoog, systeemcounselor en erkend familiaal bemiddelaar, systeemtherapeut i.o., psycholoog - psychotherapeut, zelfstandige psychotherapeut, Klinisch Psycholoog, Systeemtherapeutisch Werker, Psychotherapeut binnen Pleegzorg Provincie Antwerpen, Psycholoog, psycholoog, Klinisch Psycholoog, psychotherapeut, Systeemtherapeut, Klinisch psycholoog, Psycholoog, systeemtherapeut contextbegeleider, Psycholoog, Psycholoog, Kinder- en jeugdpsychiater
Begeleiding en Maatschappelijk Werk	15	Bemiddelaar GAS, contextbegeleider, Maatschappelijk werker /systemisch werker, begeleider van personen met een beperking, werkbegeleider crisishulp aan huis, mobiele begeleider in GGZ langdurige zorg, Advocaat- bemiddelaar, Psychosociaal hulpverlener, contextbegeleider, Casusregisseur en ambulant hulpverlener, Opvoeder/begeleider Kamertraining/CBAW, Maatschappelijk Werker, Maatschappelijk Werker, maatschappelijk werker, thuisbegeleider
Onderwijs en Training	1	Docent
Gezondheidszorg en Medisch	3	Psychiatisch Verpleegkundige, Ggz verpleegkundige, Psychiatisch verpleegkundige/ Systemisch counselor i.o.
Advies en Consultancy	1	Consultant
Overige	28	Gezinsadvocaat, Hr Medewerker- vertrouwenspersoon coach, mw seksuoloog nvvs, Jeugdprofessional Expert team echtscheiding, Maatschappelijk werk, ouderschapsdeskundige, lector, Lector Verpleegkunde + systemisch counselor, coach, Deskundige Buurtsport, psychopedagoog, Preventiewerkers verslaving tabak alcohol en andere drugs, Wijkteammedewerker team Jeugd gemeente landgraaf, Systeem gericht behandelaar, verantwoordelijke, Zaakvoerder mediation bedrijf, Contextbegeleidster, Leerlinge, geestelijk verzorger, kind- en gezinscoach, behandelaar, pleegzorgbegeleidster, systemisch counselor, Systeemcoach, pedagoog, jeugdbeschermer/ coach, Contextbegeleidster, Maatschappelijk Assistent

02. In welke sector bent u werkzaam?



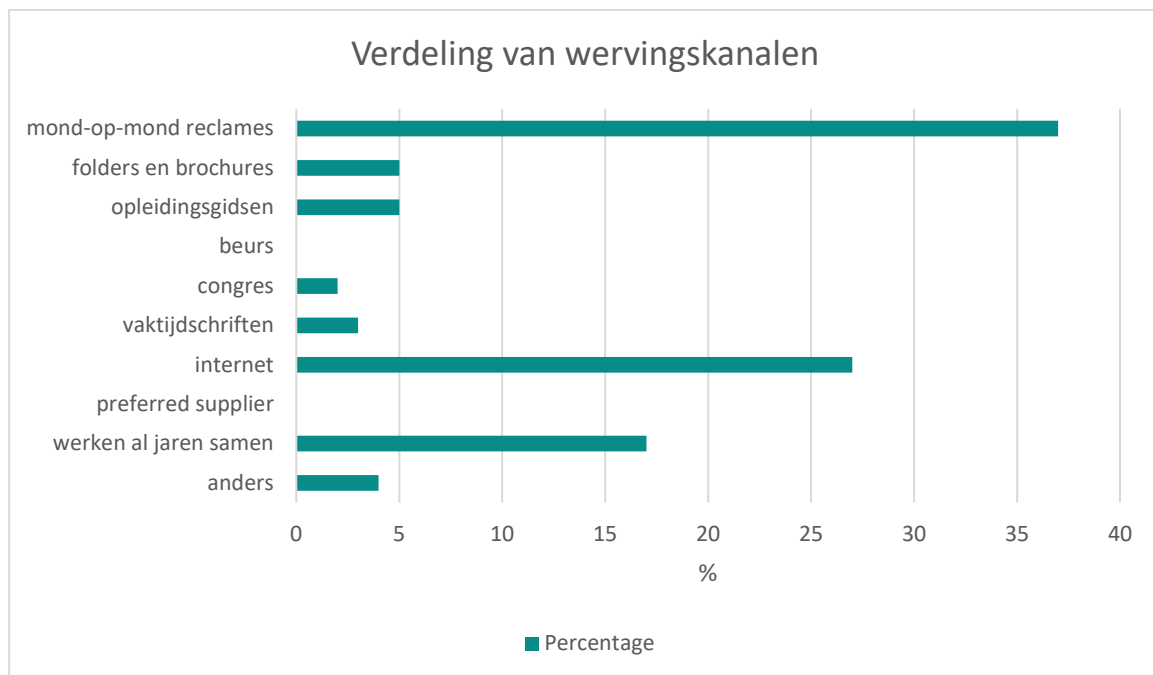
Sector	Aantal	Percentage
Onderwijs	6	6%
Industrie	0	0%
Horeca	0	0%
Dienstverlening	12	13%
ICT	1	1%
Bouwnijverheid	1	1%
Transport	0	0%
Gezondheidszorg	56	58%
Detailhandel	0	0%
Communicatie	0	0%
Landbouw & Visserij	0	0%
Financiële instellingen	0	0%
(Semi-)overheid	4	4%
Overig	18	19%
Totaal aantal	96	100%

03. Hoeveel medewerkers zijn werkzaam binnen uw organisatie?



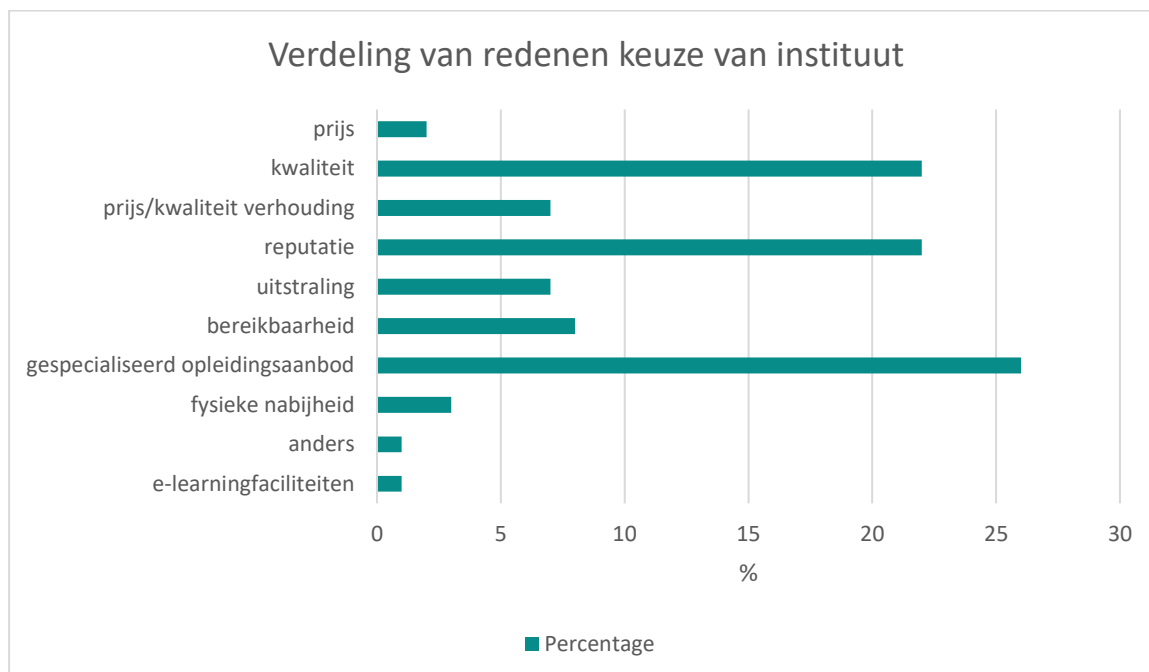
Medewerkers	Aantal	Percentage
1-10	20	21%
11-99	17	18%
100-250	17	18%
meer dan 250	39	41%
weet ik niet	3	3%
Totaal aantal	96	100%

04. Hoe heeft u dit instituut gevonden? (Meerdere antwoorden mogelijk)



Via	Aantal	Percentage
1. mond-op-mond reclames	57	37%
2. folders en brochures	7	5%
3. opleidingsgidsen	8	5%
4. beurs	0	0%
5. congres	3	2%
6. vaktijdschriften	5	3%
7. internet	41	27%
8. preferred supplier	0	0%
9. werken al jaren samen	26	17%
10. anders	9	4%

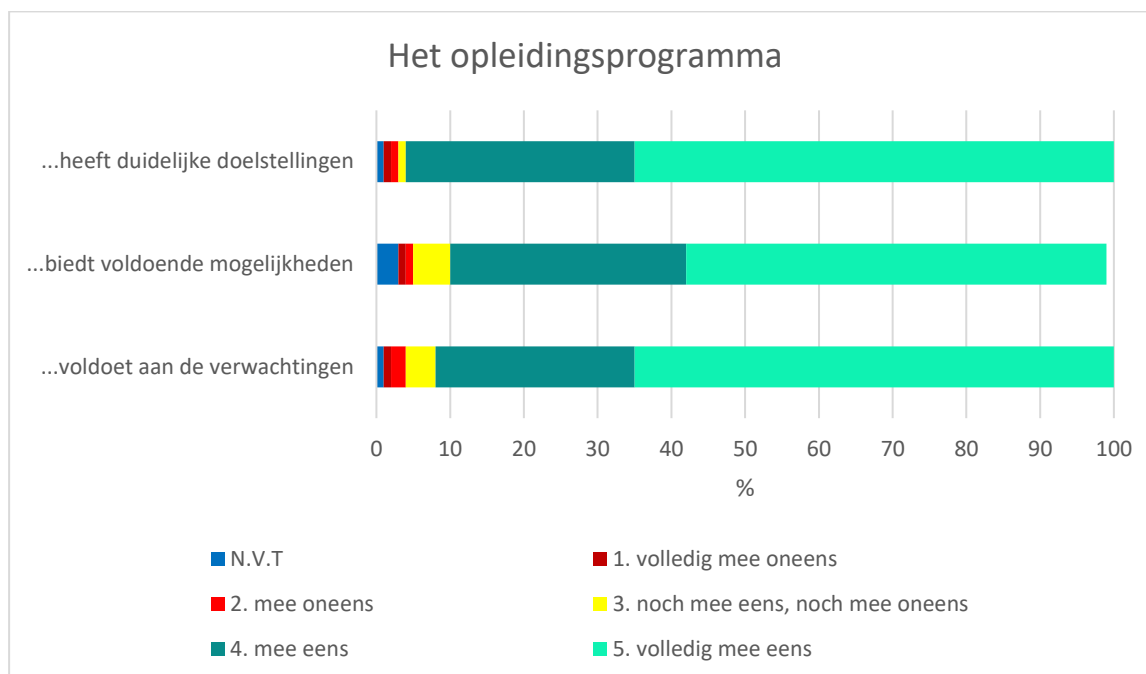
05. Waarom heeft u voor dit opleidingsinstituut gekozen? (Meerdere antwoorden mogelijk)



Waarom dit instituut?	Aantal	Percentage
1. prijs	7	2%
2. kwaliteit	66	22%
3. prijs/kwaliteit verhouding	22	7%
4. reputatie	64	22%
5. uitstraling	21	7%
6. bereikbaarheid	23	8%
7. gespecialiseerd opleidingsaanbod	76	26%
8. fysieke nabijheid	10	3%
9. anders	2	1%
10. e-learningfaciliteiten	4	1%

Opleidingsprogramma

06. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?



Het opleidingsprogramma	N.V.T	1	2	3	4	5
...heeft duidelijke doelstellingen	1%	1%	1%	1%	31%	65%
...biedt voldoende mogelijkheden	3%	1%	1%	5%	32%	57%
...voldoet aan de verwachtingen	1%	1%	2%	4%	27%	65%

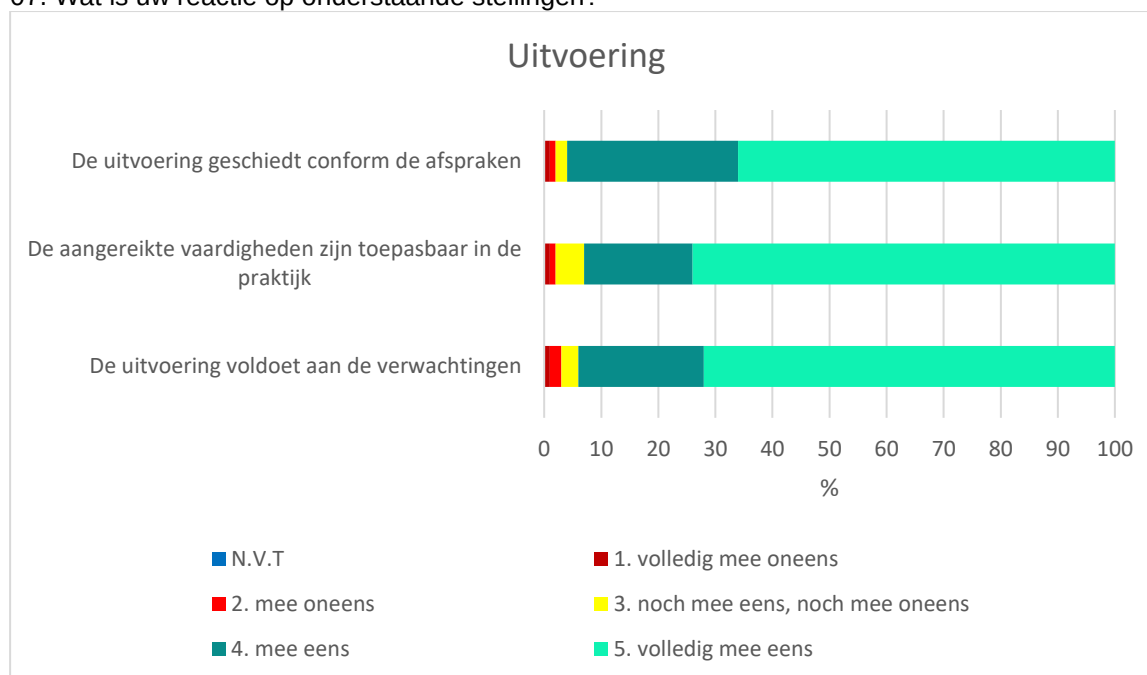
Toelichting

- Ik heb deelgenomen aan een aantal online scholingsbijeenkomsten en deze zitten heel goed in elkaar - voldoen aan verwachtingen.
- Gepassioneerde trainers met veel ervaring.
- Het is een helder aanbod, je leest op voorhand wat er aan bod zal komen en wat je krijgt klopt
- Heel deskundig door zeer ervaren docenten met kennis uit de praktijk
- Laatste opleiding kortdurende systemische begeleiding vind ik teveel gestoeld op het oplossingsgericht gedachtegoed.
- We krijgen een duidelijk overzicht van het programma gedurende het volledige jaar zodat je een duidelijke planning kan maken.
- Kwaliteitsvolle en diverse opleidingen binnen de zorg
- Counselorschap is nog erg nieuw en in ontwikkeling. ook voor de opleiders is het soms wat zoeken naar wat er wel en niet onder hoort te vallen en hoe het programma moet worden ingevuld.
- Er zijn bij de Interactie-Academie altijd boeiende lesgevers die ook altijd met twee voeten in de praktijk staan. Mensen met bakken ervaring waar ik elke keer weer ongelooflijk veel van opsteek. Echt topkwaliteit!
- Programma inhoud beantwoordt aan de titel en opleidingsdoeleinden
- Het betreft een 3 daagse opleiding

- Het instituut is zeer transparant in de doelstellingen die zij voor ogen hebben. De leerinhoud sluit ook perfect aan, en zorgt voor een fijne variëteit.
- Interactie Academie is een bijzonder goed opleidingsinstituut.
- Ik was op zoek naar een onderbouwde opleiding rond partnerrelatie therapie om handvatten te krijgen in het werken met koppels en ook rond specifieke thema's (partnergeweld, ontrouw, etc.) kennis op te doen en mijn vaardigheden verder te ontwikkelen.
- Inspirerende cursussen!

Uitvoering

07. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?



De uitvoering	N.V.T	1	2	3	4	5
De uitvoering geschiedt conform de afspraken	0%	1%	1%	2%	30%	66%
De aangereikte vaardigheden zijn toepasbaar in de praktijk	0%	1%	1%	5%	19%	74%
De uitvoering voldoet aan de verwachtingen	0%	1%	2%	3%	22%	72%

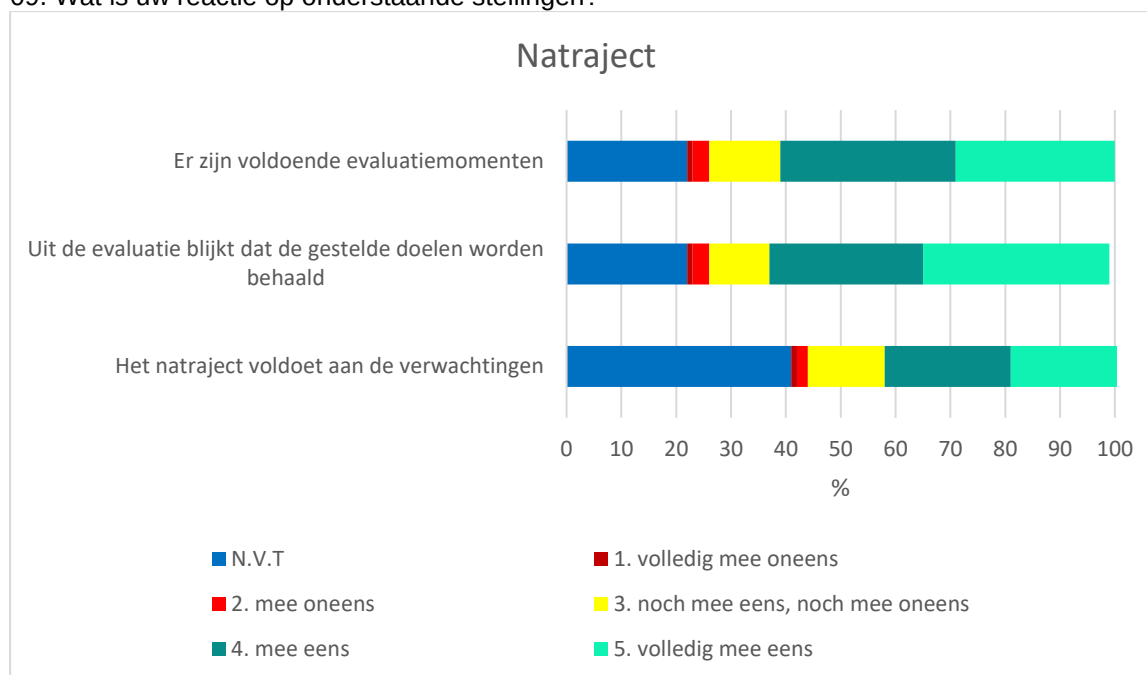
Toelichting

- Helaas zijn sommige vaardigheden in België van toepassing en niet zo zeer in het Nederlandse.
- Zeer leerzaam
- Sterk gericht op de praktijk en toepasbaarheid in je werk
- Zeer goed toepasbaar in de praktijk door de interactie tijdens de lessen en ook oefeningen.
- Tijdens de lessen is er de ruimte om casussen uit de praktijk te bespreken en wordt er ook de tijd genomen om te bespreken wat je al toegepast hebt.
- Enthousiaste experts
- Doordat de docenten stevast ook veel in de praktijk werkzaam zijn, merk je dat het niet altijd eenvoudig is om hun praktijkwerk met opleidingswerk te combineren. Het gebeurt al eens dat beloofde mailtje, feedback, ... later komt dan afgesproken of dat we de docent eraan moeten herinneren :)
- Opleiding is op een zeer toegankelijke manier aangeboden, met een goede wisselwerking tussen theorie en oefeningen.
- Veel hangt af van de docenten.
- De combinatie van literatuur, een boeiende lesgever en casusmateriaal zorgt voor zeer leerrijke lesdagen!
- Er was veel ruimte om casuïstiek in te brengen vanuit eigen praktijk ervaringen.

- Trainer heeft een leuke en interactieve manier van lesgeven. Doordat zij zelf nog actief is in de praktijk heeft ze handige tips en bruikbare voorbeelden, wat het makkelijker maakt om de theorie naar de praktijk terug te leiden.

Natraject

09. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?



Natraject	N.V.T	1	2	3	4	5
Er zijn voldoende evaluatiemomenten	22%	1%	3%	13%	32%	29%
Uit de evaluatie blijkt dat de gestelde doelen worden behaald	22%	1%	3%	11%	28%	34%
Het natraject voldoet aan de verwachtingen	41%	1%	2%	14%	23%	18%

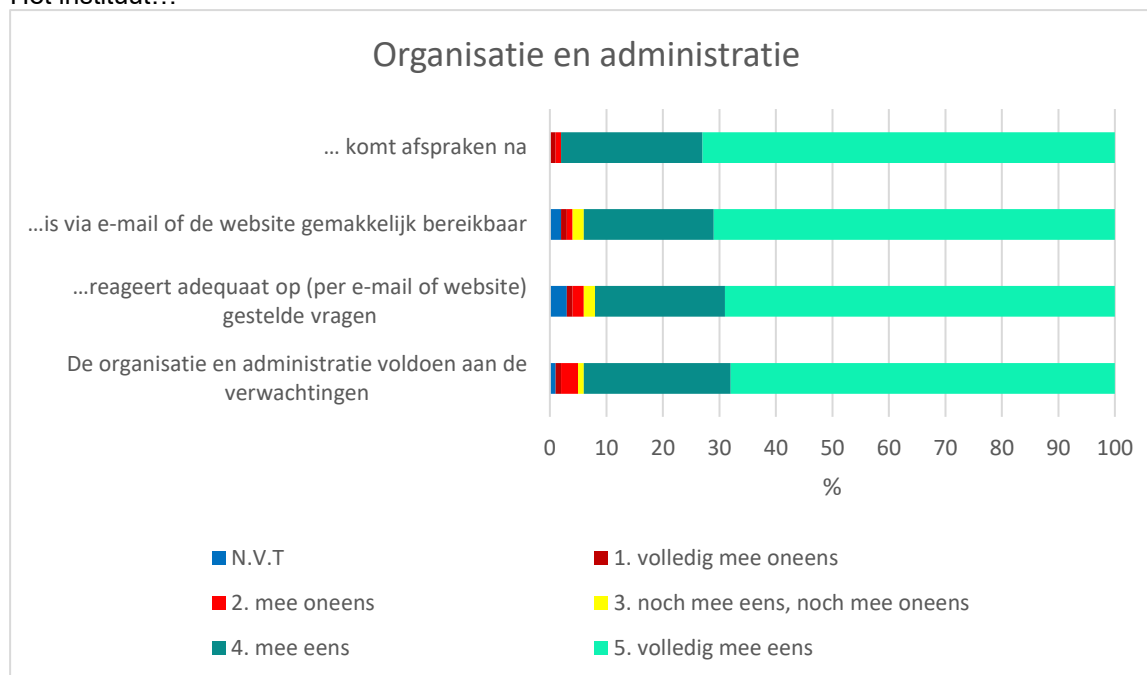
Toelichting

- Ik heb soms het gevoel dat getuigschriften gemakkelijker worden afgeleverd dan vroeger. Soms lijkt kwantiteit van deelnemers boven kwaliteit van de individuele deelnemer te gaan. Ook deelnemers die de systemische taal duidelijk niet beheersen worden uiteindelijk toch erkend... Concreet gaat dit over jaaropleidingen.
- Supervisiejaar was naar timing toe minder vanzelfsprekend, op het einde werd er opeens veel van ons verwacht. Een verwachting die minder strookt met de realiteit/leven van de cursisten. Als het supervisiejaar en thema al eerder gekend zou gemaakt worden, kunnen er al wat stappen enkele maanden eerder gezet worden, waardoor laatste jaar evenwichtig opgebouwd is
- Scholing, begeleiding en na-traject voldoet aan alle eisen die ik belangrijk vind. Goede ondersteuning en persoonlijk contact. Heel fijn!
- Je kan rekenen op uitgebreide feedback en dat is zeer waardevol. Jammer alleen dat de eindwerken vaak al ingeleverd moeten worden wanneer er nog een viertal lesdagen moeten volgen. Dan kan je die input niet meer gebruiken in je portfolio/eindwerk. Ook heeft het een effect op je motivatie. De laatste lesdagen voelen er dan soms een beetje 'te veel' aan, wat jammer is voor de (gast)docenten.
- Het zou fijn zijn als er na een aantal maanden nog een scholingsdag was gepland.

Organisatie en administratie

10. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

Het instituut...



Organisatie en administratie: Het instituut...	N.V.T	1	2	3	4	5
... komt afspraken na	0%	1%	1%	0%	25%	73%
...is via e-mail of de website gemakkelijk bereikbaar	2%	1%	1%	2%	23%	71%
...reageert adequaat op (per e-mail of website) gestelde vragen	3%	1%	2%	2%	23%	69%
De organisatie en administratie voldoen aan de verwachtingen	1%	1%	3%	1%	26%	68%

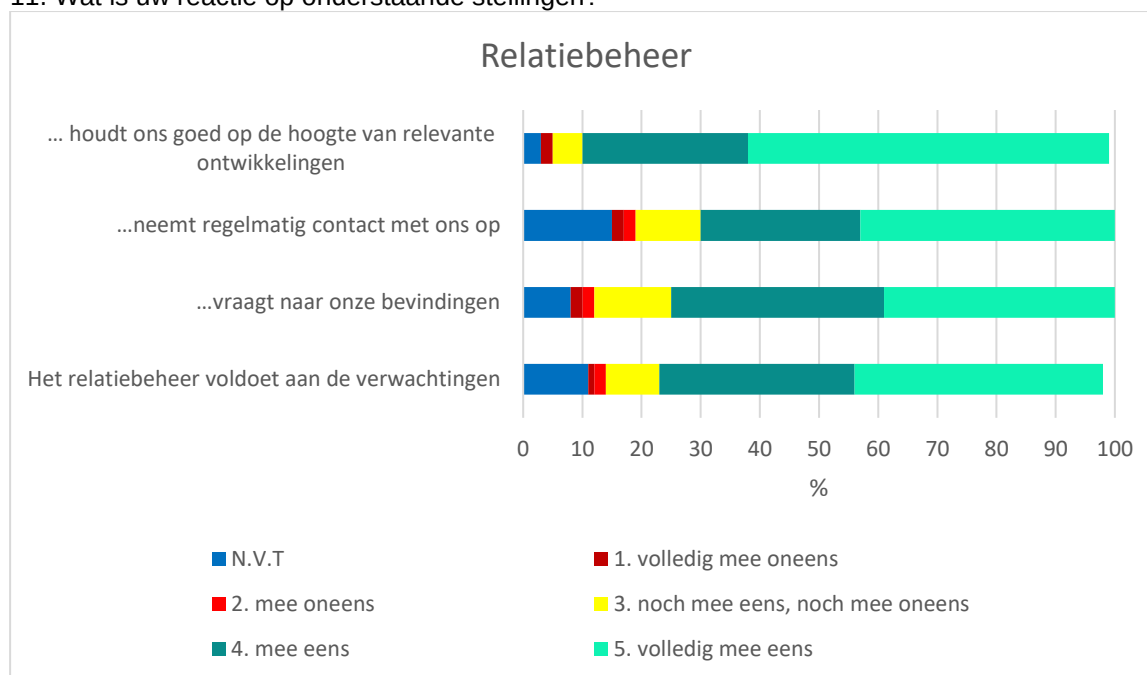
Toelichting

- De interactie academie reageert heel goed op e-mails ed. De interactie academie werkt ieder jaar met een andere school samen en dat verloopt soms wat minder goed.
- M.I. reageert het secretariaat direct op een aanmelding echter of de cursus doorgang vindt en de betaling komt pas een paar dagen voordat de cursus start waardoor ik vaak in dubio raak a. gaat de cursus wel door en moet ik tijd vrij houden, b. wanneer moet ik gaan betalen.
- Certificaten zou ik graag ook per e-mail ontvangen.
- Een keer is een training niet doorgegaan wegens te weinig deelnemers. Het was fijn geweest als dit bv 2 weken van te voren al kenbaar was gemaakt.
- Heel ok!
- Zeer accuraat
- Prima organisatie en communicatie
- Het secretariaat probeert de zaken goed op te volgen. De docenten bereiken is soms wat moeilijker, gezien hun drukke agenda's (zie twee vragen terug).
- Zeer correcte omgang met elkaar.

- Tweemaal moeten meemaken dat een document nog diende ondertekend te worden, en dat dit op eenvoudige wijze kon gebeuren tijdens de opleiding, niet gedaan werd, waardoor nadien het document werd opgestuurd om dan ondertekend terug te sturen. Dit is tijdverlies (en onnodige financiële verloren tijd).
- Niet altijd handig dat sommige communicatie via andere opleider verloopt, bijvoorbeeld de facturen.
- Geen opmerkingen, dit loopt zeer goed.

Relatiebeheer

11. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?



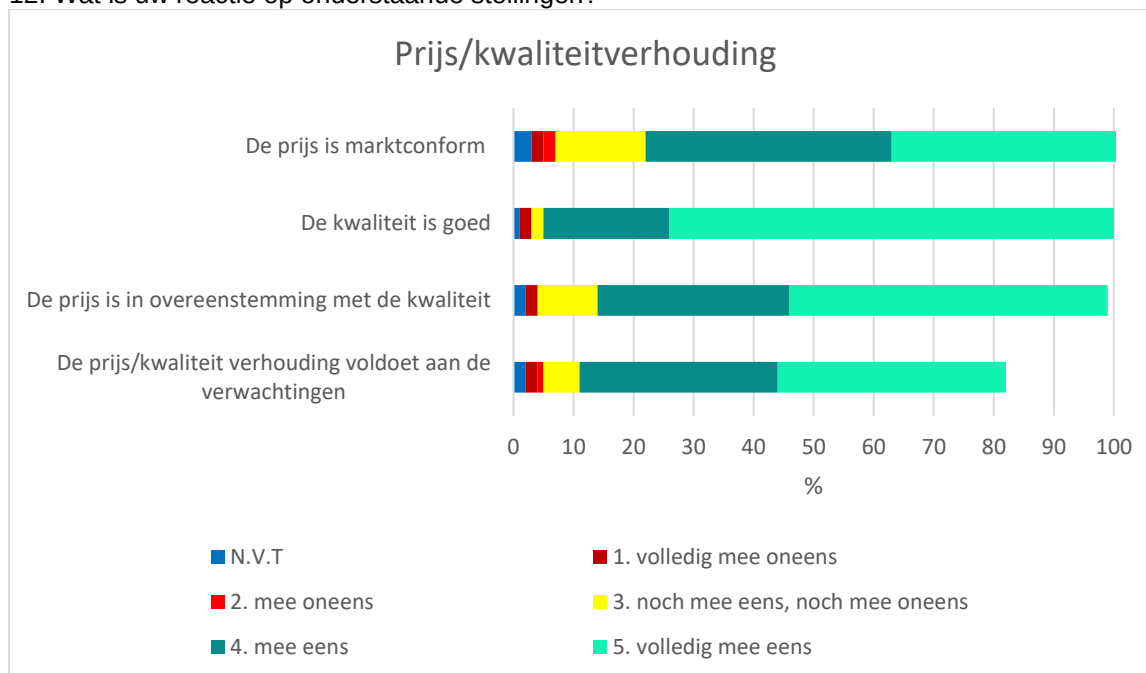
Relatiebeheer: Het instituut	N.V.T	1	2	3	4	5
... houdt ons goed op de hoogte van relevante ontwikkelingen	3%	2%	0%	5%	28%	61%
...neemt regelmatig contact met ons op	15%	2%	2%	11%	27%	43%
...vraagt naar onze bevindingen	8%	2%	2%	13%	36%	39%
Het relatiebeheer voldoet aan de verwachtingen	11%	1%	2%	9%	33%	43%

Toelichting

- Naast de cursussen geen contact meer gehad
- Ligt ook aan mijn inzet wel of niet relatie onderhouden
- Ik zeg 'volledig mee eens' maar dat is niet alleen positief. De laatste tijd krijg ik wel hééél veel mailtjes met reclame voor opleidingen van de interactie academie. (ik weet dat ze dit doen omdat het nodig is, maar het is soms wel wat veel)
- We krijgen bijna dagelijks nieuws over nieuwe programma's. Het is een ruim en gevarieerd aanbod, ook in mijn "tak van sport" de mediation.
- Gezien mijn bijna pensioenleeftijd heb ik geen nood om continue op de hoogte gesteld te worden van het aanbod. Als ik een opleiding wil volgen, dan zoek ik op waar ik dit kan doen. Ik volg de opleiding uit interesse.
- Wanneer er veranderingen zijn binnen het instituut (vb. lesgever), of nieuwe literatuur die aansluit bij de doelstellingen krijgen wij dit zeer duidelijk door.
- Er is een regelmatige mailing waarbij cursisten op de hoogte gehouden worden van opleidingen en studiedagen en via het bulletin dat wordt gepubliceerd blijven wij op de hoogte van relevante literatuur.

Prijs/Kwaliteitverhouding

12. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?



Prijs/kwaliteitverhouding	N.V.T	1	2	3	4	5
De prijs is marktconform	3%	2%	2%	15%	41%	38%
De kwaliteit is goed	1%	2%	0%	2%	21%	74%
De prijs is in overeenstemming met de kwaliteit	2%	2%	0%	10%	32%	53%
De prijs/kwaliteit verhouding voldoet aan de verwachtingen	2%	2%	1%	6%	33%	55%

Toelichting

- Prijs is goed voor het aanbod, maar is een dure opleiding
- Het blijft echter een zeer dure opleiding als je dit zelf moet betalen.
- In Nederland is het aanbod duurder
- Ik heb dit instituut aan meerdere collega's in Nederland geadviseerd
- Voor een non-profitorganisatie zijn de vormen redelijk duur.
- De opleiding was vrij duur, is niet altijd zo, maar ik kreeg KMO-korting van de Vlaamse overheid en het programma was zijn geld waard.
- De opleiding is zeer duur wanneer je deze volledig met eigen middelen betaald; Ingeval het in opdracht is van een werkgever, dan is het duur maar vermoedelijk wel conform aan de geboden kwaliteit.
- Ik vind het wel dure opleidingen, maar ze zijn het waard
- Kwaliteit is afhankelijk van de docenten (die vanuit mijn subjectieve beleving grote kwaliteitsverschillen laten zien)
- De 4-jarige Systeemtheoretische Psychotherapie-opleiding is een vrijwel dure opleiding (in vergelijking met anderen). Doch acht ik de prijs kwaliteitsconform, daar er een variëteit is aan sprekers die zeer interessante en goede literatuur schreven, combinatie met wetenschappelijk onderzoek, gebonden aan de universiteit.
- De prijzen van opleiding zijn conform aan het marktaanbod en de opleiders zijn zeer bekwaam en deskundig op hun terrein. Het blijft een gegevenheid dat opleidingen duur zijn en dat sociale

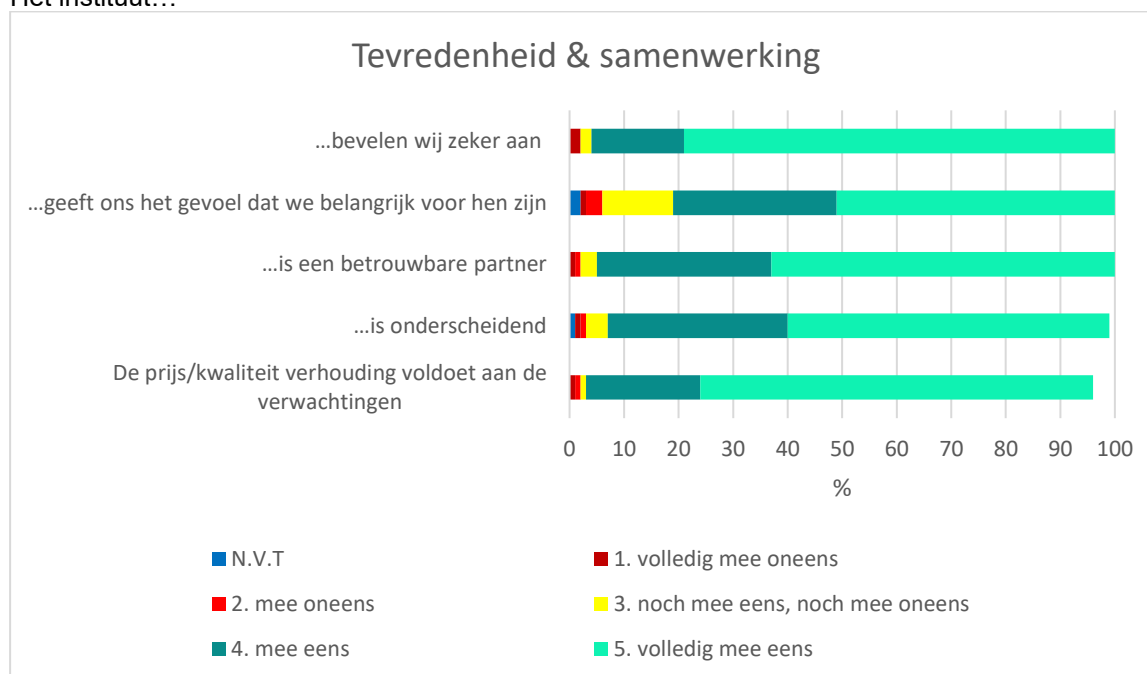
organisaties (C.A.W.'s) over een beperkt vormingsbudget beschikken, waardoor medewerkers soms genoopt zijn om een eigen inbreng te doen.

- Werd door mijn werkgever betaald, anders vermoedelijk niet haalbaar voor mij.
- Mijn werkgever heeft betaald, dus ik heb niets met de betaling te doen gehad.

Tevredenheid & samenwerking

14. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

Het instituut...



Tevredenheid & samenwerking: Het instituut	N.V.T	1	2	3	4	5
...bevelen wij zeker aan	0%	2%	0%	2%	17%	79%
...geeft ons het gevoel dat we belangrijk voor hen zijn	2%	1%	3%	13%	30%	51%
...is een betrouwbare partner	0%	1%	1%	3%	32%	63%
...is onderscheidend	1%	1%	1%	4%	33%	59%
De prijs/kwaliteit verhouding voldoet aan de verwachtingen	0%	1%	1%	1%	21%	76%

Toelichting

- Onderscheidend omdat Interactie Academie ook online bijeenkomsten aanbiedt die voor mensen die ver weg wonen goed te doen zijn en enorm leerzaam
- Ik kom hier al meer als 20 jaar trainingen volgen. Er zijn steeds weer thema's die interessant zijn en waar ik van kan leren.
- Goede nieuwe initiatieven, zoals "bij de schrijver op bezoek". Heel divers aanbod.
- Ik heb in totaal vier langdurende opleidingen gevolgd bij dit instituut
- Fantastische opleidingen, fantastische docenten, mooie en aangename locatie. Topkwaliteit!
- Ik ben maar een kleine garnaal en reken dus niet op Customer Relations Activiteiten. Maar ze zijn zeker correct en laten bijna dagelijks van zich horen.
- Ik kies voor dit instituut voor specifieke opleidingen in de hoop hierbij een meerwaarde terug te krijgen.
- Ik raad de Interactie-Academie zeker aan bij andere collega's in de sociale sector. Zij dragen ontzettend veel kennis, expertise en een rijkdom aan verhalen mee binnen hun instituut, waar hun visie/kijk op therapie onmisbaar is binnen het hulpverleningslandschap.

- Het opleidingsinstituut beschikt over een zeer onderbouwd opleidingsaanbod, dat vertrekt vanuit een duidelijke therapeutische visie. Het is zeker een betrouwbare partner met deskundige opleiders.
- Meer dan onderscheidend! de deskundigheidsbevordering waar ik in mijn meer dan 20 jaar werkervaring het meest aan heb gehad!

15. Wat beschouwt u als de sterke punten van het opleidingsinstituut?

- Huiselijke sfeer en veel expertise.
- Kwaliteit
- kleine groepen, intensief en gericht op de praktijk
- interessant aanbod
- zeer gedegen, inhoudelijk, deskundig, inspirerend
- Postmodern denken en duidelijke, persoonlijke groei wordt nagestreefd
- Goede communicatie. Toegankelijke supervisors en lesgevers.
- de kwaliteit van de inhoudelijke lessen
- De kwaliteit van de opleiders en opleidingen
- eigenzinnig en vernieuwend
- Inhoudelijk gedachtegoed (het systeemtheoretisch denken) en verder zie hierboven
- eigentijds, eigenheid, goede onderwerpen
- kwaliteit en zorg voor de deelnemers
- prijskwaliteit en het systemische kijk op methodieken
- Warme uitstraling
- De gepassioneerde van de trainers en de kennis die ze hebben.
- Expertise op het systemisch werken
- Locatie en expertise
- inhoud, tijdgeest
- Bevlogenheid aangaande systemisch werken, werkt aanstekelijk en deel ik in grote mate.
- veel inhoud, sterke toepasbaarheid in de praktijk, docenten die het veld en de moeilijkheden kennen
- Klantvriendelijk, flexibel en behulpzaam
- specifiek aanbod, lectoren brengen inhoud enthousiast en afgestemd op niveau.
- deskundigheid en specialisme
- ruime kennis
- Persoonlijk, kleinschalig
- Zeer boeiende opleiders en sprekers. Erg goed onderlegd.
- Het instituut durft eigenzinnig te zijn zonder het contact met de ontwikkelingen van deze tijd te verliezen.
- huiselijke sfeer, professioneel
- Bekwaamheid van de lesgevers / betrokkenheid met studenten
- Hoge kwaliteit, veel voeling met de praktijk
- Kwaliteit van de opleiding en expertise van de verschillende opleiders
- sterke reputatie, goede opleidingen gehad
- inhoudelijk sterk - redelijk wat expertise
- Meerdere lesgevers met jarenlange ervaring, specifieke kennis en vaardigheden (ook in de praktijk). De lesgevers waar ik meest van leerde toonden ook voor in de les hoe de theorie kon toegepast worden.
- Kennis en voeling met de sector
- Ruim, kwalitatief aanbod & relevant voor de dagelijkse praktijk.
- de concrete voorbeelden vanuit de praktijk waarbij aangesloten wordt bij de praktijk van de deelnemers.
- Aanbod is zeer divers. Mooie locatie met de tuin.
- verdiepende cursus die aansluit
- kwaliteit en e-learning
- zij praktijken wat zij preachen; heel fijne mensen die zeer professioneel zijn, met geweldige projecten
- Geen idee
- gevarieerd en ruim aanbod
- De lesgevers zijn allemaal gedreven mensen die het systemisch werken vanuit hun standpunt en eigen ervaringen meegeven.
- zie mijn cijfers
- Praktische kennis en - expertise
- Prachtige locatie, heel verwelkomend, inhoudelijk leerrijk en wetenschappelijk onderbouwde opleidingen
- Hoog deskundigheidsniveau, bejegening

- kleine groepen en de manier van lesgeven
- al de rest :) (oh, en misschien de lunch: daar ben ik na 3 jaar wel een beetje op uitgekeken, maar hé als het dat maar is)
- Wetenschappelijk onderbouwd, degelijk conceptueel kader, no nonsens
- Ze zijn goed wetenschappelijk onderbouwd, blijven zichzelf ook bijscholen. Wanneer je aankomt ervaar je een groot gevoel van gastvrijheid,
- professionaliteit en menselijkheid
- deskundigheid van de trainer, veel praktijkvoorbeelden die het mooi toepasbaar maken
- competente lesgevers - expertise in systemisch werken
- inhoudelijk zeer sterk en toepasbaar in het werkveld
- De sterke punten zijn de kwaliteit van de opleidingen en de deskundigheid
- gevarieerd aanbod en democratische prijzen
- 1. Kwaliteit van de opleiding en manier waarop de lesdagen ingedeeld en opgebouwd zijn 2. Toegankelijkheid en bereikbaarheid
- zeer gekwalificeerde en deskundige opleiders, warme uitstraling
- Zeer kwaliteitsvol, theoretisch sterk, boeiende lesgevers en collega's die inspirerend werken, fijne/laagdrempelige communicatie.
- De lesinhoud, de zinvolle taken
- mooi deskundig terzake aanbod. uitstekende docenten, uitstekende combi praktijk en theorie
- Het theoretische is zeker ook een sterk punt, de familiale sfeer.
- De gespecialiseerde trainingen
- Kennis lesgevers, communicatie
- Ervaren lectoren
- Fijn gevoel bij binnenkomst. Inhoud is goed en erg toepasbaar in de praktijk.
- satelliet opstart in West Vlaanderen, Kortrijk
- persoonlijke aanpak
- Het totale pakket.
- Sterk systeemtheoretisch | Doet onderzoek naar nieuwe behandelmethoden
- Een zeer duidelijke en onbebouwde therapeutische visie + zeer bekwame opleiders
- Praktijkgericht
- Deskundigheid, specialistische opleiding, laagdrempelige
- Opleidingen zijn gedegen uitgebouwd rekening houdend met de laatste ontwikkelingen, met daarnaast steeds een verzorgde catering en faciliteiten.
- Het feit dat de lesgevers effectief ook nog steeds in de praktijk staan. Link met praktijk wordt tijdens de opleiding voortdurend gemaakt en verwacht van de cursisten.
- De manier waarop de lessen gestructureerd zijn; praktijkgericht en creatief. De lesgevers zijn heel toegankelijk en delen extra kennis bij vragen.
- gedrevenheid en ervaring van de opleiders
- Docenten die ook in de praktijk werken en zelf weten wat handige tips zijn om de uitvoering in de praktijk beter te integreren.
- hoog gespecialiseerde opleiders zowel inhoudelijk als didactisch. Sterk theoretisch model met stevige link met praktijk.
- Praktijkgericht
- Inhoudelijk, altijd zo verrijkend. Echt toegevoegde waarde.
- fijne docenten, zeer toegankelijk
- Veel oefenen in praktijk
- specialisme
- inhoud, kennis van het onderwerp en de manier van lesgeven
- Schitterende docenten / bron van inspiratie
- combinatie van gedegen klinische ervaring met sterk onderbouwde theorie en oog voor onderzoek
- Opleiding op maat. Er kunnen casussen uit verschillende sectoren besproken worden

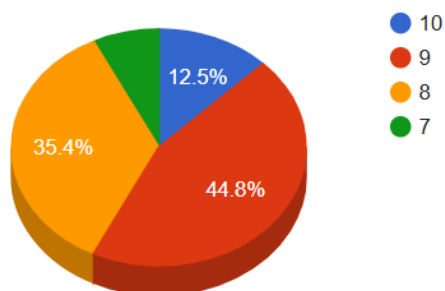
16. Wat beschouwt u als de zwakke punten van het opleidingsinstituut?

- Opnieuw het wegvallen van de vervolgopleiding. Had dit heel graag bij interactie academie gedaan.
- Prijs
- indien opleiding vanuit werkgever georganiseerd wordt is 1 jaar eigenlijk onvoldoend eom systemisch werken onder de knie te krijgen en niet iedereen heeft persoonlijke mogelijkheden om traject dan verder te zetten
- Ligging
- -
- Organisatie, communicatie: soms andere opleidingsdagen dan eerder gecommuniceerd.
- /
- te laat laten weten of een cursus/ opleiding doorgaat, laat met betalingsaanvragen
- Parkeerplaats zoeken in de buurt is soms moeilijk
- /
- nvt
- kan wat betreft administratie/informatie nog wat digitaler worden
- geen
- Het heeft een eigen signatuur die echter niet flexibel omgaat met andere zienswijze.
- Nog maar 1 keer opleiding bij hen gevolgd dus dit vind ik moeilijk in te schatten.
- nvt
- geen
- /
- geen
- Aanbod in Nederland is minder bekend, weet ook niet wat de prijzen zijn van opleidingen daar.
- bij korte programma s niet altijd helder wat je nadien nog aanvullend en verdiepend kan zijn
- Meer gericht op grotere aanbieders van trainingen en cursussen
- evaluatie en verplichte betaling bij afzegging ook door ziekte (ook als je dit kan staven met een briefje)
- soms een scholing die ik wil alleen op een dag dat ik niet kan.
- geen idee
- Prijs
- De leerstof moet je zelf zoeken, graag dit in readers aanbieden.
- heeft geen zwakke punten.
- jammer dat sommige opleidingen niet meer doorgaan door te weinig deelnemers
- Het zou fijn zijn als er wat meer afwisseling is in de maaltijdmogelijkheden
- geen
- Hoge kostprijs voor langdurige opleiding (niet altijd door werkgever mee betaald)
- trachten sterk de markt te volgen in hun aanbod. Is dit wel steeds haalbaar/wenselijk vanuit het systemisch denken?
- nvt
- /
- duur
- 1 lesgever bleef eerder theoretisch en kon minder tot toepassingen komen voor onze praktijkgerichte vragen
- Ik vond niet meteen een zwak punt. Over algemeen tevreden van de organisatie
- Ik kan oprecht geen zwakke punten aanhalen.
- n.v.t.
- /
- Voor mij wat ver weg.
- prijs
- niet direct iets op het oog
- ik kan er werkelijk geen bedenken
- Geen idee

- afstand
- Tijdens een meerjarige opleiding is er soms wel wat overlap waardoor er vaak herhaling is.
- kan ze niet bedenken
- De opleidingen zijn redelijk duur voor kleine zelfstandigen
- geen idee of dat de opleiding zelf was over over het gehele instituut maar wat meer zelf tijd om de geleerde leerstof in te oefenen had fijn geweest
- locatie: parkeren,
- geen
- de moeilijke bereikbaarheid soms van de docenten
- geen, ik ben fan
- Ik heb tijdens de 3daagse geen zwakke punten kunnen ervaren.
- geen
- nvt
- onoverzichtelijke website - strategische keuzes zijn niet altijd duidelijk
- geen overzichtelijk coherent cursusmateriaal; je krijgt een opvolging van powerpoints en artikels
- Een zwak punt voor mij is dat de opleidingen vrij duur zijn
- - kwaliteitsverschil in docenten + administratieve opvolging die wat beter kan (zie hoger)
- weinig evaluatiemomenten
- geen
- - Zoals ik eerder zei, kan de evaluatie voor mij nog iets concreter en transparanter.
- Moeilijk om hier iets te bedenken: misschien wat meer variatie in het eten 'middags
- de uitgedeelde hand-outs (via de mail) zouden genummerd kunnen zijn, helpt bij printen
- Heel theoretisch en daardoor pas naar het einde toe duidelijk hoe toe te passen in de praktijk.
- Dee afstand, ik ben blij met de locatie in Utrecht maar het aanbod daar is voor mijn werkveld nog wat minimaal.
- Geen.
- /
- Lange tijd reizen
- verre afstand
- bereikbaarheid
- Ik kan er niet een bedenken.
- Aandacht voor de overgang stafleden/leiding dat met pensioen vertrekt
- De langdurige opleidingen zijn duur (wel marktconform) en misschien nog meer aandacht voor navorming/verdieping/terugkomdagen na een langdurige opleiding
- Eventueel nog een keer kunnen napraten na de korte opleidingen/workshops
- Geen idee
- /
- gastdocent die over een onderzoek praat die hij/zij aan het voeren is, is vaak te veel informatie over het onderzoek en minder praktijkgericht.
- De prijs die voor kortdurende opleidingen soms iets hoger ligt. Bereikbaarheid is OK met de tram of fiets maar iets lastiger als je met de trein of auto komt.
- soms communicatie
- geen idee
- Een docent viel op qua visie in vergelijking met andere docenten
- bereikbaarheid (vanuit Nederland)
- nvt
- Opleiding volgen is er niet ergonomisch. 3volledige studiedagen met pen en papier op je benen is niet handig! Tafels zijn aangewezen!!
- specialisme
- te weinig PP/ slides, verwijzingen naar theorie op papier, iets om later naar terug te grijpen
- tot nu toe geen
- De opleiding is duur en overstijgt het opleidingsbudget dat vanuit de werkgever beschikbaar wordt gesteld.

Tevredenheid totaal

17. Kunt u tot slot een algeheel cijfer geven die uw tevredenheid met het instituut weerspiegelt?



Cijfer	Aantal	Percentage
10	12	13%
9	43	45%
8	34	35%
7	7	7%
6	0	0%
5	0	0%
4	0	0%
3	0	0%
2	0	0%
1	0	0%

C. Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van één jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Positieve advisering via de opleidingshulpdesk
- Opname op de website van Cedeo