

Klanttevredenheidsonderzoek

Bedrijfskunde Opleiding Utrecht B.V.

11-07-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Bedrijfskunde Opleiding Utrecht B.V. 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				40%	60%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal				30%	70%
Accommodatie					100%
Natraject②				10%	50%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer③				40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding④				10%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten kennen het natraject geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ④ Drie referenten geven geen score voor de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een deel van de geïnterviewden in dit onderzoek naar de opleidingen van Bedrijfskunde Opleidingen Utrecht B.V. geeft aan op grond van goede ervaringen of een aanbeveling bij dit opleidingsinstituut te zijn uitgekomen. Zo vertelt een referent dat de vorige werkgever het instituut had aanbevolen vanwege de degelijkheid en de inhoudelijke kwaliteit van de opleiding. Anderen zijn zelf actief op zoek gegaan naar een passende opleiding. Bij hen speelden vooral de korte duur van de opleiding en de praktijkgerichtheid mee in de keuze: "Ik heb een beetje rondgezocht op internet. Ik wilde een jaaropleiding, geen traject van twee jaar", "Fijn dat je casussen uit je eigen bedrijf kon inbrengen. Niet domweg uit een boekje, dat kan ik thuis ook" en "Ik twijfelde tussen BOU en een ander instituut. Het is BOU geworden vanwege de praktijkgerichtheid." Andere factoren die een rol speelden in de keuze zijn de modulaire opzet die goed te combineren is met werk en gezin, en de mogelijkheid om een pauze in de studie in te lassen. "Je kunt vijf keer per jaar instappen en ook even pauzeren als dat nodig is" aldus een referent in dit verband. Tot slot wordt ook hoge niveau van de opleiding genoemd als doorslaggevende factor.

Allen zijn (zeer) tevreden over het voortraject. De intake met de studiebegeleider wordt als zorgvuldig, persoonlijk en adviserend ervaren: “Het intakegesprek was gemakkelijk, persoonlijk afgestemd en toegankelijk”, “Er werd ruim de tijd genomen om te kijken of jouw situatie past bij wat ze hier bieden, en wat je verwachtingen waren” en “Op basis van de intake heb ik een andere route gekozen. Ik twijfelde tussen bedrijfskunde in de zorg en projectmanagement. Ze wezen mij erop dat er veel overlap is en dat ik met twee extra modules allebei kon doen. Daar was ik blij mee.”

Ook de praktische kant van het voortraject stemt tot tevredenheid: “De studiebegeleider is altijd bereikbaar per e-mail. Heel fijn” en “De inschrijving verliep vlot. Ik kreeg snel de inlogcodes, de boeken en toegang tot het leerplatform. Je kunt zelf kiezen welke modules je wilt volgen. Er zijn verschillende startmomenten, dus je kunt snel starten.”

Opleidingsprogramma

Alle referenten tonen zich tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Zij vinden de beschrijving van de opleiding duidelijk, goed gestructureerd en representatief voor de werkelijkheid. Zo zegt een geïnterviewde: “Het programma is helder en klopt met de praktijk.” Anderen geven aan: “Er werd een juist beeld geschetst”, “Het programma was goed opgebouwd. Alle antwoorden op mijn vragen stonden erin” en “De studiebelasting kwam overeen met wat werd aangekondigd.” Ook wordt vermeld: “Het heeft mij de nodige handvatten gegeven.” Eén referent plaatst nog wel een kritische noot: “Het programma is soms net iets te oppervlakkig. Iets meer details zouden welkom zijn.”

Uitvoering

Met uitzondering van één neutraal gestemde zijn allen (zeer) te spreken over de uitvoering. De modules worden als waardevol ervaren en het programma wordt als leerzaam en gevarieerd omschreven: “De modules zijn echt van toegevoegde waarde. Ik heb heel veel geleerd”, “De opleiding is afwisselend qua werkvormen. Theorie wordt gecombineerd met opdrachten in je eigen leerteam, waarmee je elkaar ondersteunt” en “Je doet vaak in groepjes opdrachten. Het is niet statisch.” Ook geven respondenten aan dat de opleiding goed aansluit bij de werksituatie en het geleerde direct toepasbaar is: “Veel wat je leert, kun je rechtstreeks uit je werk halen. Het is heel praktijkgericht”, “Vragen en casussen kun je inbrengen. Daar krijg je bruikbare adviezen op” en “Een aantal opdrachten uit de opleiding kon ik prima toepassen in mijn werk.”

De geïnterviewden zijn positief over de persoonlijke benadering en begeleiding: “Bij de meeste vakken is er veel persoonlijke aandacht. Je kunt altijd bellen als je ergens mee worstelt” en “Je kreeg goed herkenbare, relevante feedback op je opdrachten via een vast format.” Ook het online platform draagt bij aan de interactie: “Vragen stellen kan tijdens de les, maar ook via het platform. Met een groepje kun je zelfs extra bijeenkomsten plannen als je ergens tegenaan loopt.”

Meerdere overigens (zeer) tevreden referenten plaatsen ieder nog wel een kritische noot over tempo en/of studiebelasting: “Het tempo ligt dubbel zo hoog als op een reguliere hogeschoolopleiding. Er is weinig ruimte om de lesstof te laten inzinken. Je bent vooral bezig met het eindproduct”, “De studiebelasting verschilt per module. Groepsopdrachten kosten veel tijd. Dat had ik onderschat. Ik dacht dat ik het onder werktijd kon doen, maar dat bleek niet haalbaar”, “Sommige modules zijn zwaarder dan andere qua belasting” en “Bij het laatste vak kreeg je drie maanden de tijd, maar ik had een groot vraagstuk en had eigenlijk meer tijd nodig.” De neutraal gestemde referent licht zijn score als volgt toe: “Er zat veel variatie in het interactieve gehalte. Sommige vakken waren heel goed, maar bij andere was het moeilijker om de aandacht erbij te houden.”

Opleiders

Voor de opleiders zijn er uitsluitend scores ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’. De opleiders worden geprezen om hun vakinhoudelijke deskundigheid en praktijkervaring: “De docenten zijn kundig en komen uit de praktijk. Ze zijn benaderbaar en tonen persoonlijke interesse”, “Alle docenten wisten op inspirerende manieren de lessen te verzorgen. Hun kennis hielp echt” “Het zijn professionals met jarenlange ervaring. Je kunt hun alles vragen. Ze begrijpen de bedrijfstak goed”, “Ik was bang dat ze de zorg niet goed genoeg zouden kennen, maar ze konden het uitstekend vertalen. Sommigen zijn ook zelf werkzaam geweest, of nog steeds werkzaam, in de zorg.” Ook de didactische kwaliteiten, toegankelijke houding en betrokkenheid van de docenten worden over het geheel genomen gewaardeerd: “De docenten kwamen zelf met goede praktijkvoorbeelden en konden het goed uitleggen”, “Ik voelde me bij alle docenten op mijn gemak en kon hen zien als coaches”, “De lijntjes met de docenten zijn kort” en “De docenten zijn betrokken. Je kunt met hen lunchen en ze geven goede voorbeelden vanuit hun eigen praktijk.”

Enkele referenten constateren enig kwalitatief verschil tussen de docenten onderling: “De ene docent sluit qua manier van lesgeven beter aan dan de ander. Bij financieel management ging het veel te snel en van de hak op de tak. Bij andere vakken werd juist veel afwisseling geboden en lag het tempo lager”, “Bij sommige docenten moet je veel zelf uitzoeken en je er echt in storten”, “Er is verschil in interactie en mate van persoonlijke klik. Bij de één voelde dat beter dan bij de ander” en “Eén docent gaf geen feedback toen ik erom vroeg, de anderen wel.”

Daarnaast noemen enkele respondenten concrete negatieve ervaringen: “Eén docent had een onsamenvattend verhaal en zat tijdens het examen op zijn iPhone. Van hem is afscheid genomen”, “De docent van projectmanagement was kundig maar hij wist de aandacht niet vast te houden” en “Eén docent was didactisch onvoldoende en gebruikte grensoverschrijdend taalgebruik. Daarover is geklaagd. De persoon is vervangen.”

Trainingsmateriaal

Alle respondenten tonen zich tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Dit is naar hun mening laagdrempelig en inhoudelijk van voldoende kwaliteit. Het bestaat uit boeken en digitaal lesmateriaal dat via een online leeromgeving beschikbaar wordt gesteld. Enkele reacties: “De boeken zijn goed te volgen en lezen makkelijk weg”, “Er werd veel theorie aangeboden, inclusief verandermodellen”, “Je kon vooraf de PowerPointpresentaties inzien. Alles was goed online te vinden” en “De online leeromgeving is heel helder en gestructureerd.” De inhoud sluit naar de mening van de geïnterviewden goed aan op de lessen en op de praktijk. Het is goed te gebruiken als naslagwerk. Enkele reacties: “De boeken en digitale materialen sloten goed op elkaar aan, de inhoud was direct toepasbaar in mijn bedrijf”, “De boeken sloten goed aan bij de lesstof” en “Sommige boeken gebruik ik nog steeds als naslagwerk.”

Enkele plaatsen nog wel een kritische noot over de hoeveelheid en bruikbaarheid van het materiaal: “Sommige boeken zijn erg dik. Daar heb je geen tijd voor. Ik zou er een selectie uit maken of meer tijd nemen voor bepaalde modules en “Soms was het onduidelijk hoeveel aandacht je moest besteden aan de literatuur. Niet elke docent maakte er evenveel gebruik van.” Een referent zegt tot slot: “Je hebt wel de les erbij nodig. Alleen het materiaal is niet voldoende. Je bent echt aangewezen op de lesdagen, maar dat is alleen maar goed.”

Accommodatie

Aan de accommodatie kennen allen de hoogst mogelijke score toe. Zij spreken hun waardering uit over de centrale ligging en de goede bereikbaarheid met het openbaar vervoer: “Het is goed bereikbaar met het OV”, “Het is vlakbij het station, dus makkelijk te bereiken met de trein” en “Het ligt centraal. Je bent er snel met trein of auto.” De parkeermogelijkheden worden wisselend beoordeeld. Een referent: “Parkeren is wat lastig, maar als je op tijd bent, lukt het altijd wel om een plek te vinden.” Ook over de lesruimten en voorzieningen zijn de respondenten positief: “De lokalen zijn goed opgezet, rustig en ruim”, “Er kon goed rekening worden gehouden met de grootte van de groep. De ruimtes wisselden mee” en “Het was een modern gebouw met prettige ruimtes en goede beeldschermen.” De sfeer wordt als prettig ervaren: “Het gebouw is licht en fijn om de dag in door te brengen” en “Je kunt je echt even focussen. Er is weinig afleiding.” De catering wordt unaniem geprezen: “De lunch was superlekker”, “De catering was goed verzorgd en inbegrepen bij het lesgeld” en “De catering was top!”

Natraject

Alle referenten die een oordeel geven over het natraject, tonen zich er (zeer) tevreden over. De examinering sluit volgens hen goed aan bij de opleiding. De eindopdracht wordt veelal individueel uitgevoerd, op basis van een vraagstuk uit de eigen praktijk. Enkele referenten: “De laatste module is een soort scriptie waarin je kennis uit eerdere modules samenvoegt. Je presenteert je onderzoek in twintig minuten en beantwoordt vragen van twee docenten”, “De scriptie ging over een vijfjarenvisie voor het bedrijf van mijn vader. Hij wordt technisch directeur, ik algemeen directeur” en “De opdracht mocht je zelf kiezen, maar moest wel beoordeeld worden. Vaak was het iets uit je eigen organisatie.” Er zijn positieve reacties over de begeleiding tijdens het proces: “Ik kreeg bruikbare feedback op mijn scriptie, en opbouwende gesprekken als we het ergens niet over eens waren” en “De feedback was concreet en toepasbaar vanuit de opleiding.” Eén geïnterviewde vertelt dat de diplomering feestelijk werd afgesloten: “Er was een klein feestje met bloemen, een praatje en een borrel voor familieleden.” Na afloop van de opleiding blijft contact met docenten mogelijk: “Als ik een vraag had, kon ik mailen. Ze zijn betrokken. Ik heb niets gemist”, “Ik merk dat ik met sommige docenten nog contact heb. Ze zijn heel begaan en wilden tot in een laat stadium meedenken” en “Je kunt altijd bellen met een vraag.”

Enkelen benoemen dat hun feedback op evaluatieformulieren serieus wordt genomen: "Als je feedback gaf, werd daar altijd een samenvatting van gegeven. Ik had het idee dat ze er echt iets mee deden." Vier referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, omdat het natraject nog niet is afgerond of zij er nog onvoldoende zicht op hebben.

De opleiding levert merkbaar resultaat op voor de deelnemers. Enkelen zijn doorgestroomd naar een andere functie of rol: "Ik heb al een andere baan gekregen bij mijn huidige werkgever", "Ik krijg een nieuwe functie in het procesmanagement" en "Ik ben begonnen als hulpverlener en werk nu als strategisch projectleider binnen een landelijke jeugdzorgorganisatie." Anderen noemen een versterking van hun professionele houding: "Ik ben nu beter voorbereid op een leidinggevende functie. Ik voel me zelfverzekerder", "Ik heb nu meer houvast en weet beter wat ik wil en hoe ik het moet aanpakken" en "Ik kan beter gesprekken aangaan met de bank of accountant. Ik weet nu welke stappen nodig zijn." Tot slot zegt een deelnemer: "Ik begrijp beter wat ik aan het doen ben. De kennis is toepasbaar en helpt me bij het vormgeven van mijn werk."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie is tachtig procent van de referenten zeer tevreden; Twee respondenten geven een score 'tevreden'. Er is waardering voor de persoonlijke en klantgerichte benadering: "Ik had een vaste opleidingscoördinator. Als je haar sprak, had je het gevoel dat je de enige student was. Ze dacht met je mee en gaf geen standaardantwoorden" en "Ze benaderen je proactief als je je te laat inschrijft of nog iets moet lezen. De studiebegeleider geeft ook persoonlijk advies over de opbouw van je modules." Ook de digitale ondersteuning voldoet aan de verwachtingen: "Het leerplatform is heel toegankelijk. Alles staat erop: lesmateriaal, presentaties, filmpjes", "Per module is er een inleverbibliotheek. Alles gaat via het leerplatform. Het loopt gesmeerd" en "Het platform is duidelijk en overzichtelijk."

Relatiebeheer

Alle referenten die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er (zeer) tevreden over. Het wordt door een meerderheid beschreven als actief en persoonlijk. Enkele referenten: "Ze doen best veel. Er is een alumnivereniging die events organiseert, ze schrijven blogs en je krijgt uitnodigingen voor evenementen", "De directeur benadert mij soms om mee te denken over masterclasses. Leuk dat ze contact houden en ophalen bij de studenten wat ze willen" en "Het is leuk dat alle namen van de gediplomeerden genoemd worden op LinkedIn, met een foto erbij." Het contact na afloop van de opleiding wordt als laagdrempelig ervaren: "Je hoeft maar te mailen en je krijgt snel een reactie" en "Ik heb nog steeds heel makkelijk en snel contact." Iemand voegt nog toe: "Als ik de studiebegeleider tegenkom, weet die nog precies wie ik ben."

Enkelen maken nog wel een kanttekening: "Het is een beetje beklemmend. Ze zetten bijvoorbeeld je afstuderen de dag erna al op LinkedIn. Ze gebruiken je een beetje voor de zichtbaarheid van hun instituut. Dat doet wat afbreuk aan de oprechtheid. Zijn zo betrokken dat je er bijna aan gaat twijfelen" en "Ik vind het een beetje passief. Tijdens opleiding zijn er wel veel evenementen maar deze worden niet in de les benoemd. Ze zouden regelmatig kennissessies moeten hebben voor het community gevoel." Twee geïnterviewden onthouden zich van het geven van een score, omdat zij onvoldoende zicht hebben op het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten die een oordeel geven over de prijs-kwaliteitverhouding kennen hier een score 'zeer tevreden' toe. Zij geven aan dat de prijs naar hun mening in goede verhouding staat tot wat er wordt geboden en tot de prijzen in de markt: "Wij vinden het de prijs waard, want het is kwalitatief heel goed onderwijs", "Vergeleken met wat ik op Internet tegenkwam, is dit erg goedkoop", "Het is iets duurder dan bij een andere opleidingsinstelling, maar dat vertaalt zich naar persoonlijke aandacht" en "Ik denk dat het kwalitatief heel goed is. Vergeleken met andere opleidingen valt het me mee, al betaal ik het niet zelf." Drie referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Bedrijfskunde Opleiding Utrecht tonen alle geïnterviewden zich tevreden tot zeer tevreden. Zij wijzen op de kwaliteit van het onderwijs en de mate waarin het is gelinkt aan de praktijk: “Het is degelijk onderwijs van hoge kwaliteit”, “Er worden beeldende voorbeelden gebruikt die passen bij de situatie waar je in zit”, “Je kunt opdrachten doen die je voor je eigen werk nodig hebt” en “De inhoud van de modules sluit goed aan op mijn werk.” Ook kwaliteit van de docenten en de persoonlijke benadering worden als sterke punten genoemd: “De docenten hebben echt expertise in de zorg”, “Ze denken met je mee en zijn goed benaderbaar”, “Er is genoeg ruimte voor coaching op je individuele leiderschapsstijl” en “Het contact is persoonlijk en deskundig.”

De modulaire opbouw van het programma draagt bij aan de tevredenheid. Het wordt als positief beschouwd dat er de flexibiliteit is om tussen modules pauze te nemen of van volgorde te wisselen. Daarnaast noemen respondenten als pluspunten de kleine groepen en het netwerk van medestudenten uit diverse sectoren: “De groepen zijn meestal rond de tien personen. Precies goed” en “De gemêleerde groepen geven een goed inkijkje in elkaars keuken.”

Een aantal geïnterviewden noemt ieder nog wel een verbeterpunten. Zo wijst één respondent op het hoge tempo: “De duur van de opleiding geeft een wat vertekend beeld. Ik denk dat tachtig procent het niet in één jaar haalt. Het tempo is hoog en dat gaat soms ten koste van je gezondheid. Maar de kwaliteit is wel heel hoog.” Een ander noemt de zaterdagcolleges als mogelijk struikelblok: “Eens per maand college op zaterdag kan een drempel vormen om eraan te beginnen.”

Alle respondenten geven desgevraagd aan dat zij de opleiding zonder meer zouden aanbevelen bij anderen. Eén van hen merkt nog op: “Een collega aan wie ik het had aanbevolen, is er toevallig ook vorige week mee begonnen.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Bedrijfskunde Opleiding Utrecht B.V. op 11-07-2025.

Algemeen

BKOU verzorgt post-hbo-opleidingen bedrijfskunde, bedrijfskunde in de zorg, technische bedrijfskunde, projectmanagement en projectmanagement in de zorg. De opleider is in 2020 zelfstandig verder gegaan nadat deze opleidingen eerder door de Hogeschool Utrecht werden verzorgd. BKOU richt zich op professionals die verder willen ontwikkelen op het gebied van economie en management. Het is mogelijk losse modules te volgen of te kiezen voor een volledig post-hbo-diploma bedrijfskunde. Per jaar zijn er vijf startmogelijkheden waardoor studenten heel makkelijk een eigen leerroute en tempo kunnen bepalen. BKOU garandeert zichtbaar resultaat in het functioneren van de studenten binnen de eigen organisatie en verdere ontwikkeling als professional. Hiervoor wordt een gevalideerde methodiek gehanteerd, zowel voor de postbachelor bedrijfskunde opleiding als geheel als voor iedere module afzonderlijk.

Kwaliteit

BKOU draagt op alle fronten zorg voor kwaliteit. Zo zijn de opleidingen sterk praktijkgericht. Studenten werken tijdens de opleiding met opdrachten en cases die altijd in het teken staan van hun werkpraktijk. Op die manier kunnen studenten de uitkomsten direct gebruiken in hun organisatie. De programmamanager is nauw betrokken bij de gehele opleiding, zowel in het voortraject o.a. door het voeren van intakegesprekken als tijdens de uitvoering en in het natraject.

Er is een vast netwerk van docenten en daardoor zijn de lijnen kort. De docenten zijn allen experts op hun vakgebied en zijn werkzaam in de praktijk. BKOU haalt op deze wijze de praktijk van buiten naar binnen.

Als een nieuwe docent start, heeft deze altijd al ervaring met lesgeven. Om binding te houden met het instituut zijn er geregeld meetings voor alle docenten. Daar worden actuele ontwikkelingen besproken, zoals dit jaar met het thema AI.

Iedere module wordt geëvalueerd zodat directeur en programmamanager goed de vinger aan de pols kunnen houden. Ook zijn zij aanwezig op de collegedagen om zo informatie bij de studenten op te halen en te horen wat er speelt. De opleidingen blijven zich mede op basis van deze informatie doorontwikkelen. Dit gebeurt ook in nauwe samenspraak met de docenten die input geven vanuit hun werkpraktijk.

BKOU werkt samen met Businessschool Nederland. Om de kwaliteit van de opleidingen zichtbaarder te maken, wil BKOU zich bij de ontwikkeling van de modules nadrukkelijker richten op de NLQF-niveaus.

Continuïteit

BKOU staat goed aangeschreven vanwege de praktijkgerichte en interactieve programma's.

Studenten weten de opleider te vinden, mede dankzij de flexibiliteit in de startmomenten en de grote persoonlijke betrokkenheid bij de studenten. Er is sprake van een gestage groei. BKOU heeft als ambitie de bestaande modules vaker aan te bieden en zo ruimte te creëren om in nieuwe modules te investeren. BKOU blijft immers vernieuwen. Zo is de opleiding projectmanagement in de zorg gestart, die gaandeweg meer studenten trekt. Ook wil de opleider zich richten op het thema digitale transformatie en innovatie en op bedrijfskunde in de publieke sector.

Op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, de permanente zorg voor kwaliteit en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

BKOU onderhoudt het contact met haar (oud) studenten onder andere via LinkedIn. Ook is er een studentencommunity. De docenten, die werkzaam zijn in de praktijk, zorgen voor actuele input uit het veld. Zo blijft BKOU relevant voor de organisaties en professionals in de werkgebieden waarop BKOU zich richt.

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