

Klanttevredenheidsonderzoek

Zuyd Professional

04-11-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Zuyd Professional 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.....	8
BEZOEKVERSLAG	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②			10%	50%	30%
Accommodatie③				30%	30%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie④				30%	50%
Relatiebeheer⑤				20%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥		10%		30%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	30%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent had geen zicht op het trainingsmateriaal.
- ③ Vier referenten geven geen score voor de accommodatie omdat de opleiding bij de organisatie plaatsvond.
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie.
- ⑤ Vier referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer.
- ⑥ Vier referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In dit onderzoek hebben we gesproken met zes deelnemers en vier opdrachtgevers waarvan er een ook zelf aan de opleiding heeft deelgenomen. Zij hebben gekozen voor Zuyd Professional omdat ze deze opleider al kennen: “Zuyd Professional is altijd een vaste partner, ze zitten in dezelfde regio en hebben dezelfde doelstellingen”, “Meerdere collega’s zijn al bij Zuyd Professional geweest voor een opleiding” en “We hebben al eerder met Zuyd Professional gewerkt.” Of het aanbod spreekt aan: “Zuyd Professional bood het onderwerp leiderschap aan” en “Het aanbod van Zuyd Professional past in ons development programma.”

Over het voortraject zijn alle respondenten (zeer) tevreden. Veel trajecten worden voorafgegaan door een grondige voorbereiding waarin goed wordt geluisterd wensen en leerdoelen. Dat leidt tot maatwerk. De volgende uitspraken laten dit zien: “Dankzij die afstemming kon een passend programma op maat worden samengesteld dat aansluit bij de praktijk.” Anderen benoemen: “Ze hebben eerst een pilot gedaan en de afstemming was goed. Het was echt maatwerk” en “Vooraf is er een adviseur op gesprek geweest om te peilen wat het behoeft is. Deze heeft goede vragen gesteld. Ze hebben goed geluisterd en het programma op maat gemaakt.” De tevredenheid over de voorbereiding blijkt ook uit deze uitspraken: “Vooraf is er een motivatiegesprek geweest om te kijken of er een match was tussen mij en het programma?” en “Er is een aantal gesprekken geweest vooraf met de accountmanager en een begeleider. Het was daardoor echt maatwerk.”

Opleidingsprogramma

De offerte en de informatie vooraf zijn naar (volle) tevredenheid: “Het aanbod was transparant. We hebben de juiste informatie vooraf gekregen en die was voldoende” en “Per thema hadden we een verschillende voorbereiding. Dat konden we vooraf goed zien”, “Het was helemaal duidelijk wat de opleiding zou inhouden. We hebben vooraf onze wensen aangegeven en die hebben ze goed verwerkt in hun offerte.” Een ander beaamt dat: “In de offerte stonden geen verrassingen. Het was erg duidelijk en transparant. Het was zeker duidelijk wat de training inhield.” Wel geeft een geïnterviewde aan: “De offerte was duidelijk, Maar we moesten wel uitleg vragen waarom de kosten verhoogd waren.”

Een respondent geeft aan: “In de pilot was het nog niet voldoende duidelijk hoe het programma eruit moest zien. In een latere evaluatie bleek dat er wel wat haken en ogen waren. Dat is ook logisch. De trainingen zijn dan ook voor de tweede en de derde ronde flink aangepast. Zuyd Professional heeft goed geluisterd naar de feedback. De wensen die we hadden, stonden goed aangegeven in het aanbod.”

Uitvoering

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de trainingen en opleidingen. Er is veel interactie, ruimte voor oefenen en voor casuïstiek. De volgende uitspraken laten dit zien: “De opleiding is aan onze mensen aangeboden in drie varianten. Ik ben over al deze drie varianten zeer tevreden en het werd goed afgestemd op de doelgroep. De inhoud was nuttig en er was een goede afstemming van de inhoud op de behoefte van de deelnemers”, “Deze opleiding is heel specifiek voor salarisadministratie en dat zagen wij goed terug in de training” en “Ik heb positieve reacties gekregen van de deelnemers. Er is op eigen initiatief zelfs een vervolg gepland.”

Ook is er voldoende diepgang: “We konden ook voldoende oefenen en er was voldoende diepgang. De trainer speelde goed in op wat er bij ons speelt”, “De training bood voldoende diepgang en voldoende ruimte voor discussie. We kregen goede feedback van de docent” en “Ik vond de opleiding heel interessant en leerzaam. Het bood zeker voldoende diepgang en je kon vragen stellen.” Een respondent laat weten: “Ik vond de uitvoering nogal wisselend: enkele thema’s leken mij vooraf heel interessant en die bleven oppervlakkig. Andere thema’s gingen juist verder en daarbij werd er goed uitgediept met casuïstiek.”

Er is tevredenheid als het gaat om eigen inbreng: “De interactie was goed. We konden goed onze de ervaringen inbrengen, vooral in de coachingssessies tussendoor” en “Er was altijd een check-in waarin werd besproken waar je tegenaan loopt. Ook kon je je eigen vragen stellen.”

Vervolgens geven de respondenten de volgende opmerkingen mee: “Vooraf hadden ze gezegd dat de studielast vier uur per week zou zijn, maar dat was in de praktijk veel meer. Alleen al het doornemen van de stof vroeg zoveel tijd en dan moest je ook nog een opdracht maken”, “Ik geef een ‘vier’ voor tevreden, maar dat gaat eigenlijk wel richting de ‘vijf’ van zeer tevreden. Het enige is dat in het begin het tempo wel erg hoog lag” en “Het had eerder in de opleiding duidelijk moeten zijn dat we aan een rapportage moesten werken. Dat werd nu te laat duidelijk. We hebben daarover met de docent gesproken en die had daar wel een motivatie bij. Toch zou ik liever eerst de rapportage schrijven en dan daarna pas de presentatie erover geven.” De referent met de neutrale score onderbouwt als volgt: “Ik had graag meer verdieping willen zien en meer interactie.”

Opleiders

Alle referenten zijn (zeer) te spreken over de docenten. De meeste docenten zijn enthousiast, deskundig en kunnen hun kennis goed overbrengen. Ter illustratie: "Ik ben heel tevreden over de docent. Hij had veel geduld en was heel rustig. Ook kon hij goed doorvragen", "Ik ben positief over de trainer. Die was heel enthousiast. Bovendien was er een goede interactie" en "De docenten waren een stabiele factor. Ze speelden in op wat er gebeurde en waren deskundig."

Een aantal respondenten brengen de volgende nuances aan: "De eerste docent, daarover waren wij niet tevreden en we kregen daar een vervanger voor", "Er waren drie onderwerpen door drie docenten en zij zijn alle drie zeer enthousiast, maar hier en daar mag er wel wat meer interactie zijn" en "Ik geef een 4 van tevreden, maar eigenlijk was het een 3,5. Er was namelijk een trainer die ik erg goed vond. Die kon je veel vragen en die ging goed om met de casuïstiek. Maar er waren ook docenten die meer gewoon hun verhaal deden." Een ander vult aan: "De hoofdtrainer was heel bevlogen en bracht veel praktijk mee. Een andere docent had meer een ondersteunende rol. Daarom vroegen we ons achteraf af of het nodig was geweest dat deze tweede docent er de hele tijd bij was."

Tot slot nog twee tevreden reacties; "Als ik mag uitgaan van de reacties die je krijgt als opdrachtgever, zijn de opleiders heel goed" en "We hadden twee docenten. Eén die gespecialiseerd was in salarisadministratie en de ander was een docent Engels. Ze waren allebei heel deskundig. Heel fijn dat er een deskundige op het vakgebied van salarisadministratie was."

Trainingsmateriaal

De meeste respondenten zijn (zeer) tevreden over het opleidingsmateriaal. Het trainingsmateriaal bestaat vooral uit PowerPointpresentaties, samenvattingen en praktische middelen zoals opdrachten, quizen en woordenlijsten. Over het algemeen sloot het materiaal goed aan. Enkele citaten:

"Docenten kwamen met Excelfiles waarmee we in de training konden werken en die maakten de theorie goed toepasbaar. We konden er goed mee zelf mee aan de slag", "Er werd netjes voor materiaal gezocht. Er was bovendien gezorgd voor een pen en een schrijfblok" en "Het materiaal was perfect in orde en sloot goed aan." Anderen geven aan: "Naast een PowerPoint werd er ook gewerkt met een quiz en met opdrachten en rollenspel. Ook hebben we een woordenlijst ontvangen. Dat was heel nuttig" en "We ontvingen na afloop de PowerPointpresentatie en een samenvatting van de les. Het was fijn om dat te kunnen terugkijken."

De neutrale respondent onderbouwt de score als volgt: "Het boek dat we hebben gebruikt is opgezet vanuit ICT en de bouw, en bij ons in de ambtenarij werkt dat echt anders. Het boek was door de cursusleider geschreven en ik vond het wel wat droge stof. Toch sloot veel informatie wel goed aan."

Accommodatie

Vier van de tien geïnterviewden geven geen score voor de accommodatie omdat ze die zelf hebben verzorgd. Wel geeft iemand aan: "De trainer koos ervoor om bij ons in de kantine te gaan zitten met pizza. Zo werd de bijeenkomst informeler, dat was een goede zet!" De andere zes zijn over de accommodatie (zeer) tevreden: "Prettige zaal, groot genoeg" en "Goed om de training op een locatie buiten het werk te doen in een meer schoolse omgeving."

Natraject

Als het gaat om de afronding zijn alle respondenten (zeer) tevreden. Deelnemers ontvangen een certificaat of diploma en er is een eindevaluatie: "De evaluatie was oké", "De opleiding werd afgesloten met een diploma-uitreiking. Die was heel persoonlijk. Daarna heb ik nog een coach aangewezen gekregen en van die coach heb ik nog het meeste geleerd" en "We ontvingen een certificaat. Ook was er sprake van een afrondend gesprek over de open eindjes." Vaak is er sprake van een eindopdracht: "We moesten het eindpresentatie houden. Daar kregen wij feedback op." Een ander benoemt: "De sessies zijn goed afgesloten met een terugblik samen met de deelnemers." Ook zijn er de volgende kanttekeningen: "Ik vond de afronding op zich wel goed. Maar ik zou nog wel willen dat Zuyd Professional iets actiever de gelegenheid biedt om vragen te stellen", "Ik heb een eindopdracht gemaakt die werd beoordeeld door de docent. Ik had daarvoor liever een externe partij gehad die er onafhankelijk naar had gekeken" en "Ik kreeg eerst een cijfer voor mijn eindopdracht en pas daarna een gesprek. Ik zou liever eerst een gesprek hebben gehad. Ik heb dat teruggekoppeld aan de opleiding en zij gaven aan dat ze daar nog niet naar gekeken hadden." Een andere reactie is: "Minpuntje was het naleveren van het studiemateriaal. Daar hebben we even achteraan moeten zitten."

Op de vraag of de opleiding aan de verwachtingen heeft voldaan, komen veel positieve reacties: "De opleiding heeft opgeleverd wat ik ervan had verwacht. Het was een goede opfrisser", "De opleiding heeft aan de verwachtingen voldaan. Het was leuk om samen met collega's te kunnen oefenen" en Ik had niet specifieke verwachtingen aan de trainingen. Ik ging er open in. Maar ik vond de training heel goed."

Organisatie en Administratie

Acht respondenten geven hun mening over de organisatie en administratie en zijn er (zeer) tevreden over: "De organisatie is helemaal goed. Ik had goed contact. Als ik bel, krijg ik meteen reactie", "Er is één aanspreekpunt en bij vervanging wordt er goed overgedragen" en "Ik ben tevreden, ze hebben het goed voor elkaar." Een ander benoemt: "Wel hebben ze langere vakanties dan wij. Maar dat was op zich niet echt een belemmering. Je kon informatie vinden via een digitaal portaal. Dat was fijn en er was sprake van korte lijnen." Tot slot: "Zuyd Professional heeft ons vaker achter de broek moeten zitten dan andersom."

Relatiebeheer

Zes van de tien referenten hebben te maken met relatiebeheer en zij zijn daar (zeer) tevreden over: "Ze hebben ons hoog zitten en ze luisteren goed naar de behoefte vanuit de deelnemende bedrijven", "Na het traject heb ik geen contact meer met ze gehad, Maar dat vind ik prima. Het contact liep via Chill en daar ben ik tevreden over" en "Ze houden op een informele manier de vinger aan de pols." Anderen geven aan: "Wij wisten niet dat Zuyd Professional ook actief is in de ambtelijke tak. Doe daar in het relatiebeheer meer mee!" en "Het relatiebeheer is naar wens. We hebben tijdens het traject regelmatig contact en soms ontvang ik nog mailings."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding levert wat gevarieerde reacties op. Twee respondenten zijn er zeer tevreden over, drie zijn er tevreden, één referent is er ontevreden over en vier deelnemers hebben er geen zicht op. Dit leidt tot de volgende uitspraken: "De prijs-kwaliteitverhouding vind ik op zich prima. Ze zitten in de middenmoot", "Als ik het vergelijk met anderen, vind ik de prijs-kwaliteitsverhouding in balans. Het is best in orde" en "Opleidingen zijn allemaal duur, maar als ik zie wat ik heb gekregen, vind ik het redelijk." Een zeer tevreden respondent benoemt: "Ik was positief verrast toen wij de offerte kregen. Voor een relatief beperkte investering doen zij een goed aanbod." Een ander nuanceert: "Omdat wij geen partner zijn van Chill, betaalden wij wel een hogere prijs." Degene die ontevreden is over de prijskwaliteitverhouding, onderbouwt dit als volgt: "We hebben even moeten praten over de prijs en we hebben intern hard moeten werken om het traject binnen te halen. Ze zijn fors gestegen in prijs in een jaar tijd. Ik weet niet of een prijsverhoging ieder jaar gaat lukken."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Negen van de tien geïnterviewden geven een (zeer) hoge eindwaardering voor de aangeboden opleidingen: “Zuyd Professional doet het heel goed, ze zijn open en toegankelijk”, “Vooraf zijn een adviseur en de trainer langsgekomen. Ze benutten het voorbereidende gesprek echt om het traject op maat te maken” en “Ik heb als opdrachtgever geen klachten gehoord.” Een ander vult aan: “Het is een goede opleiding waar je veel van opsteekt. Ik heb geen op- of aanmerkingen.”

Als sterke punten worden de persoonlijke aanpak genoemd, het meedenken en de inzet van de docenten: “Ze denken goed mee, vooral tijdens de coachingssessies”, “Ze hebben het traject heel goed neergezet. Het was maatwerk en het was makkelijk voor ons om daarin mee te gaan” en. “Het is een hbo-opleiding, dus je wordt ook als hbo’er benaderd. En ze zitten in de regio.” Anderen geven de volgende complimenten: “De opleider kan zich goed verplaatsen in de deelnemers met voorbeelden”, “Ze hebben echt de inspanning geleverd om de inhoud goed af te stemmen op de behoefte en tegen een scherpe prijs”, “Het is een hele goede basis om te weten hoe je kunt werken met AI” en “Er was een bevlogen hoofddocent. Ze kunnen bovendien snel schakelen.”

De respondenten geven de volgende tips mee: “Aan de voorkant meer screenen op het niveau” en “Vooraf beter benadrukken dat je echt iets voor de opleiding moet doen om zo meer betrokkenheid te krijgen. Spits de opleiding meer toe op de deelnemers zelf. Probeer zo meer te bewerkstelligen dat zij het in hun functie uitoefenen. Dus meer kaders geven voor het eigen bedrijf”. Anderen geven als aanbevelingen mee: “Bied het programma ook aan in het Engels” en “Bied de opleiding actiever aan in de ambtelijke wereld.” De neutrale score wordt als volgt toegelicht: “Ik heb zorg over de prijs, zeker doordat er nu in de derde ronde nog veel veranderingen nodig zijn.” Tot slot nog deze praktische tip: “Zorg dat op de laatste studiedag de certificaten klaar zijn.”

De respondenten zullen Zuyd Professional zeker aanbevelen: “Het is een goede opleiding waar je veel van opsteekt” en “We hebben hier meer aan gehad dan aan al die andere losse opleidingen of workshops bij elkaar!”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma		10%		60%	30%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders			10%	40%	50%
Trainingsmateriaal			10%	70%	20%
Accommodatie				70%	30%
Natraject②			20%	20%	50%
Organisatie en Administratie③				50%	50%
Relatiebeheer④			10%	70%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	50%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		10%		70%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het natraject.
- ③ Een referent heeft geen mening over het relatiebeheer.
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over het voortraject. Zij kiezen om verschillende redenen voor Zuyd Professional. Bekendheid en nabijheid spelen een belangrijke rol. Enkele uitspraken: "Ik heb eerder een opleiding bij Zuyd gevolgd en ze staan goed bekend", "Wij werken altijd samen met Zuyd en het is in de buurt" en "Hogeschool Zuyd is een van de bekendste opleiders en het is vlakbij." Een ander voegt toe: "Hogeschool Zuyd is de enige in de regio die deze opleiding aanbiedt." Weer een ander motiveert de keuze voor Zuyd Professional met: "De inhoud van de opleiding sprak mij aan." De aanmelding bij Zuyd Professional verloopt online, snel en soepel via de website. Leerdoelen worden besproken tijdens de eerste les of in een gesprek vooraf. Dit blijkt uit de volgende reacties: "De inschrijving was online. Ze vroegen niet om leerdoelen vooraf, maar dat heb ik niet gemist. Dat kwam in de eerste les aan de orde" en "De aanmelding verliep vlot. Ik had snel via de mail contact met de coördinator. Na de aanmelding was er een kennismakingsgesprek over onder andere de leerdoelen."

Opleidingsprogramma

De meeste deelnemers zijn van mening dat de inhoud van de opleiding vooraf duidelijk en goed wordt gecommuniceerd: “Ik kreeg vooraf een goed beeld van wat de opleiding inhoudt”, “De inhoud stond online aangegeven en was voldoende duidelijk” en “Op het digitale platform kon ik zien wat ik kon verwachten. Bij iedere module was een eindopdracht en ook die was vooraf goed duidelijk.”

Een deelnemer is ontevreden over de informatie vooraf. Zij geeft aan: “Ik had vooraf beter willen weten wat de opleiding inhoudt, dan had ik een andere keuze gemaakt of meer vrijstellingen gewild. De opleiding had onvoldoende meerwaarde voor mij als doktersassistente. Veel aandacht ging naar anatomie en fysiologie en dat is bij mij al bekend. Ook had ik het opgevat dat deze opleiding verplicht is als je de deeltijdopleiding gaat volgen. Voor studenten met een zorgachtergrond is de aanbod van tien weken te uitgebreid. De inhoud is wel geschikt voor deelnemers met een heel andere achtergrond dan de zorg.”

Uitvoering

Alle respondenten kennen de uitvoering een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. Zij waarderen de persoonlijke aanpak, de goede structuur en ruime aandacht voor casuïstiek en interactie: “De uitvoering vond ik prima. Ik had weliswaar wat minder een match met de docent. Hij kwam uit het bedrijfsleven en ik uit de zorg. Maar in de lessen was er sprake van een goede structuur. Wel was er veel herhaling, maar ook voldoende ruimte voor eigen casuïstiek” en “Ik vond de aanpak in de lessen heel persoonlijk. Er werd uitgebreid ingegaan op de leerdoelen. Ik kon goed met mijn vragen terecht.” Anderen geven aan: “Er werd voldoende casuïstiek behandeld. Er was sprake van een actieve aanpak en ik kon voldoende input leveren” en “Het gaat om een avond van drie uurtjes. De presentator, een medewerker van het Ministerie van Financiën, behandelt dan de belangrijkste zaken en arresten van het afgelopen jaar. Er is altijd veel ruimte voor vragen en de interactie is prima. Aan de andere kant komen we op deze jaarlijkse bijeenkomst vaak tijd tekort. Tip: hou deze bijeenkomst vaker per jaar.”

Velen ervaren de opleiding als praktijkgericht en leerzaam met een prettige groepsdynamiek. De volgende citaten laten dit zien: “De groepsgrootte was prima, er was voldoende ruimte voor eigen inbreng. Ook heb ik een juiste afwisseling ervaren tussen theorie en praktijk”, “Ik heb heel veel ruimte ervaren voor eigen casuïstiek. Deze leergang gaat altijd over jezelf. Het vroeg wel veel voorbereidingstijd. We hadden een prettige groep die direct heel close was” en “De opleiding is zeer praktijkgericht. Je ging met elkaar aan de slag om zelf je situatie onderzoeken en bespreken. Daarbij heb ik voldoende diepgang ervaren.”

Een overigens tevreden respondent maakt de volgende kanttekening: “Ik ben positief over de opleiding. Ik heb veel geleerd. Wel spreekt de ene module wat meer aan dan de ander. Het onderdeel persoonlijk leiderschap vond ik minder duidelijk. Dat was wat zweverig en dat gaf ook onrust in de groep.” Een andere respondent merkt op over de inhoud: “Voor mij waren de onderwerpen anatomie en fysiologie niet nodig. Wel was het goed om te oefenen op een afdeling en om kennis te maken met ADL. Wat ik wel gemist heb, is aandacht voor klinisch redeneren.”

Opleiders

Over de docenten zijn negen van de tien geïnterviewden (zeer) te spreken. De docenten worden als deskundig, praktijkgericht en toegankelijk ervaren, met veel aandacht voor leervragen en groei: “Mijn opleiding was goed van begeleiders voorzien, namelijk een docent, een bedrijfsarts en een juridisch deskundige. Zij zijn kundig en komen uit de praktijk. Dat was goed te merken” en “We hebben per module een docent gehad. Het was fijn iedere keer een nieuwe docent te zien. Ze zijn vakkundig en de theorie werd goed vertaald naar de praktijk.” Een ander voegt toe: “Hoewel er soms minder persoonlijke aansluiting was, bood de afwisseling van sprekers juist veel diepgang.”

Daarnaast werden de volgende opmerkingen gemaakt: “Er is over het algemeen veel aandacht voor leervragen. Eén docent had dat minder. Die was zo enthousiast zijn verhaal aan het doen over financieel management, dat hij het niet in de gaten had als iemand aan het afhaken was” en “De docent bleef erbij dat je het projectmanagement moest aanpakken volgens de benoemde structuur en dat sloot dus niet helemaal aan op mijn workflow.” De referent die een neutrale score geeft, motiveert dit met: “De docent had voldoende kennis en kunde, maar er was geen match op persoonlijk niveau.”

Anderen geven aan: “De docenten zijn deskundig, inhoudelijk sterk en spreken vanuit de praktijk. Ik had verschillende sprekers uit de zorg. Dat bood ook voldoende diepgang. Ik zou het deze opleiding zo weer doen” en “Er was sprake van twee begeleiders en gastsprekers. Ze gingen goed in op wat er speelde in de groep. Aan het einde van de dag was er altijd sprake voor reflectie. Dan stelden de docenten ook kritische vragen. Daar zit juist je persoonlijke groei.” Ook is er waardering voor de persoonlijke aanpak: “De docent was benaderbaar en toegankelijk gaf extra uitleg als dat nodig was. Zij koos voor een persoonlijke benadering.”

Trainingsmateriaal

Over het opleidingsmateriaal zijn negen van de tien referenten (zeer) te spreken. Zij beoordelen het materiaal als compleet, duidelijk en praktijkgericht. De boeken, readers en digitale middelen sluiten goed aan: “Bij iedere module hoorde een boek en de stof was duidelijk. Het boek werd in de les vertaald naar de praktijk. De PowerPointpresentaties worden digitaal gedeeld”, “De syllabus was heel compleet met alle arresten erin” en “Voor iedere les ontving je een mail met de inhoud van de les en wat je moet voorbereiden.” Andere voegen toe: “De boeken sluiten goed aan” en “Bij mijn opleiding horen vijf boeken. Dat zorgt wel voor een aardige studielast. Ze bieden wel goede kwalitatieve inhoud.”

De respondent met de neutrale score onderbouwt dit als volgt: “De boeken gingen over anatomie en fysiologie. Dat zijn juist de onderwerpen die ik al beheers.”

Accommodatie

De accommodatie leidt tot (grote) tevredenheid bij alle respondenten. Ze zeggen daarover: “De locatie is makkelijk bereikbaar en op de eerste dag was er een gereserveerde parkeerplaats. De lunch was goed verzorgd” en “We werden goed ontvangen met koffie en vlaai. Het parkeren was goed geregeld; we kregen een uitrijkaart.” Enkele kritische noten zijn: “Je moest iedere keer opnieuw inloggen met een nieuwe wificode via sms. Dat was niet handig” en “We hadden een middag-avondprogramma en er moest er apart voor ons eten worden verzorgd. Dat liep niet altijd even lekker.” Een respondent geeft een dat zij moeite heeft met de trappen lopen, maar als student kon zij aanvankelijk geen gebruik maken van de lift. Later heeft zij wel een pasje gekregen om van de lift gebruik te maken.

Natraject

De afronding van het traject leidt tot wat gevarieerde reacties. Vijf referenten zijn zeer tevreden, twee tevreden en twee neutraal. Een persoon heeft geen zicht op het natraject omdat de toets nog moet komen.

Iedereen geeft aan dat de opleiding wordt geëvalueerd. Een respondent vertelt: “Bij de eindevaluatie vroeg de docent ook naar wat je doelen zijn voor de toekomst. Het was leuk om dit te horen van alle medecursisten.” Bij een aantal opleidingen is er sprake van een eindopdracht.

Een persoon is neutraal over de afronding van deze opdracht: “De docent zat inmiddels in het buitenland en gaf een reactie op het eindverslag in de vorm van een cijfer via WhatsApp. Op verzoek heb ik nog inhoudelijke feedback toegestuurd gekregen door een beoordelaar.” De andere respondent met een neutrale score motiveert dit als volgt: “We hadden een klassikale evaluatie. We hebben allemaal aangegeven dat de opleiding niet helemaal was wat we ervan hadden verwacht. Dat hebben we dus aan de docent kunnen vertellen. We hebben daarna geen officiële reactie meer gehad daarover van Zuyd Professional.” Ook is er deze kanttekening: “De eindopdracht betrof het onderdeel persoonlijk leiderschap. Het was niet helemaal duidelijk hoe dat eruit moest zien en dat gaf onrust in de groep.”

Als het gaat om de behaalde resultaten is er veel waardering: “De studiebijeenkomst heeft mij gebracht wat ik ervan had verwacht”, “We hebben afgesloten met een feestelijke presentatie aan elkaar” en “Ik heb boven verwachting een goed resultaat behaald.” Een ander geeft aan: “Ik heb mijzelf echt leren beter leren kennen in deze opleiding en ik zie en ik vertoon ander gedrag.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie leiden tot (zeer) tevreden reacties. De respondenten ervaren vriendelijke en snelle reacties, vlotte communicatie en goede ondersteuning: "Het was gewoon goed. Alles wordt snel geregeld", "Ik kreeg altijd binnen 24 uur een reactie" en "Het verbaast me hoe snel, vriendelijk en goed ik antwoord kreeg. Bij andere opleiders moet je nog wel eens elke enkele dagen wachten." Anderen voegen toe: "De communicatie verliep via één persoon en dat liep perfect. De docenten reageren snel op vragen" en "Ik had nog een vraag over het certificaat en die werd snel beantwoord."

Wel zijn er deze kanttekeningen: "Bij de module persoonlijk leiderschap liep het contact met de docent wat moeizaam" en "Ik had bij de examencommissie een vrijstelling aangevraagd. Het duurde 24 dagen voordat ik een reactie kreeg, dat vind ik wel erg lang."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer roept bij veel referenten een tevreden reactie op. Zij ervaren het relatiebeheer als goed met duidelijke communicatie en tijdige mailings: "Ik vind ik het gewoon goed en netjes" en "Ik heb niks gemist in het relatiebeheer. Ik heb alle mails op tijd ontvangen. Stel ik een vraag, dan wordt er snel gereageerd." Een ander deelt deze ervaring: "Ik had een keer de syllabus niet ontvangen en die hebben ze snel toegestuurd." Een respondent geeft aan nu niets meer van Zuyd Professional te horen en dat is prima: "Ik heb geleerd wat ik moet leren en ik kan het gebruiken in mijn werk." Weer een ander zegt: "Ik ben tevreden over het relatiebeheer. Ik zou niet weten wat ze anders hadden moeten doen" en tot slot dit citaat: "Buiten de opleiding heb ik geen contact. Dat is voor mij oké. Het contact tijdens de opleiding was prima."

De neutrale score wordt als volgt onderbouwd: 'Ik heb een mail ontvangen met iedereen in de cc. Let op de privacy en gebruik de bcc in dit soort situaties.'

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitsverhouding is één referent zeer tevreden, vijf referenten zijn er tevreden over en twee zijn neutraal. Enkele reacties: "Ik denk dat het prima was. Dit is normaal voor een dergelijke bijeenkomst in de branche", "Ik vond de prijskwaliteitverhouding goed. Het is marktconform."

De neutrale scores worden als volgt onderbouwd: "Ik ben niet tevreden en niet ontevreden over de prijs-kwaliteitverhouding" en zoals eerder benoemd in dit rapport: "Een groot deel van de opleiding was niet relevant voor mij. Dus vond ik de opleiding een beetje zonde van het geld." Verder is er nog deze kanttekening: "De opleiding bevatte een les over palliatieve zorg in Nederland die werd verzorgd door een partner van Zuyd Professional. Dat deel moesten we zelf betalen. Dat vond ik wel onhandig."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Verreweg de meeste referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiding in zijn geheel. De opleiding wordt gewaardeerd om de persoonlijke aanpak, deskundige docenten en de koppeling tussen theorie en praktijk. Zo zegt een tevreden deelnemer: "De opleiding is een goede basis, ik kan er goed mee verder."

Als sterke punten worden genoemd: de persoonlijke aanpak, kleinschaligheid, de deskundigheid van de docenten en de goede communicatie. Zo zegt een respondent: "Er waren twee docenten die er altijd bij zijn en je goed kennen. Zij bouwen een persoonlijke band op en kunnen je dan ook goed adviseren."

Verder zijn er de volgende tips die deels ook al eerder in het rapport naar voren zijn gekomen: "In de mailings kon ik alle mailgegevens zien van de mededeelnemers. Zorg voor wat meer privacy", "De module over persoonlijk leiderschap was wat zweverig. Kijk wat beter wat past bij iedereen" en "Verzorg deze studiebijeenkomst liever twee keer per jaar." De ontevreden score krijgt de volgende onderbouwing: "Wek in de informatie vooraf niet de suggestie dat deze vooropleiding verplicht is." Een ander raadt aan te zoeken naar meer vernieuwing, bijvoorbeeld: "Bij het onderwerp strategisch management moesten wij een verslag inleveren. Hoe check je dat het verslag niet geschreven is door AI?"

Velen van de geïnterviewden geven aan dat zij Zuyd Professional zeker zullen aanbevelen aan collega's!

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Zuyd Professional op 04-11-2025.

Algemeen

Zuyd Professional biedt vanuit de vestigingen in Maastricht, Heerlen, Sittard en Roermond een breed pakket van deeltijd master- en bacheloropleidingen (ook associate degree), cursussen en trainingen aan werkenden. Het aanbod is gericht op de thema's management & leiderschap, gezondheidszorg & welzijn, ICT & techniek en professionele vaardigheden. De cursussen en trainingen kennen een hoog actualiteitsgehalte en zijn gericht op de praktijk in de eigen organisatie. Zuyd Professional onderscheidt zich door in de opleidingen nadrukkelijk aandacht te besteden aan persoonlijk leiderschap in de verschillende werkvelden.

Kwaliteit

Zuyd Professional wil met haar opleidingen dichtbij de klant en de deelnemers staan met betrokken trainers die kwaliteit bieden. De trainers beschikken over expertise, ervaring en didactische vaardigheden. Zuyd Professional ontwikkelt dit verder door de trainers te professionaliseren in het didactische concept dat Zuyd Professional hanteert en in het trainen en doceren van mensen die werken.

Meer kwaliteit bereikt Zuyd Professional bovendien door de inzet van een onderwijskundige die nieuwe opleidingsprogramma's bekijkt op kwaliteit en uniformiteit. Veel trainingen worden afgesloten met een eindopdracht. Bij het beoordelen van deze eindopdrachten wordt altijd gewerkt vanuit het vier-ogenprincipe. Dit is een van de punten vastgelegd in het kwaliteitsdocument dat binnen Zuyd Professional wordt gehanteerd. Andere ontwikkelingen ten gunste van de kwaliteit zijn het instellen van een klachtenregeling en een examencommissie. Uiteraard monitort Zuyd Professional de kwaliteit van de opleidingen aan de hand van de deelnemersevaluaties.

Zuyd Professional bouwt mee aan het systeem van microcredentials waarin de deelnemende hogescholen elkaars aanbod kwalificeren voor het cursorisch onderwijs. Dit is inmiddels gerealiseerd voor de eerste opleiding: duurzame bedrijfskunde. Ook wil Zuyd Professional onderzoeken hoe de kennis en de kunde die een werkende al heeft, kan worden meegenomen in het verkrijgen van een diploma.

Continuïteit

Zuyd Professional wil de positie op de markt versterken en zet in op opschalen van het aanbod. Hierbij gaat het om bijscholen, opscholen en omscholen. Daarin willen zij groeien. Dit sluit aan bij de wens vanuit het Rijk om ROC's en hogescholen te laten bijdragen aan LLO, een Leven Lang Ontwikkelen. Een passend en uitdagend aanbod moet werkenden ondersteunen in de transitie in de zorg en in de techniek. Om dit adequaat aan te pakken neemt Zuyd Professional deel in Arbeidsmarktregio en benutten zij de resultaten van de regionale arbeidsmarktanalyse. Zo wordt bijgedragen aan de economische waarde van de regio. Doel is de huidige werkenden te behouden en hen voor te bereiden op de actuele ontwikkelingen. Belangrijk onderdeel hierbij is meer maatwerk op brede thema's. Zo vult Zuyd Professional het aanbod aan met nieuwe opleidingen zoals een combinatie van juridisch en sociaal werk: hoe kun je recht en welzijn bij elkaar brengen? Een ander voorbeeld is de nieuwe opleiding Operational excellence: Lean & Scrum in de techniek. Op basis van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is gegeven, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Zuyd Professional doet marktonderzoek en analyseert data vanuit de Arbeidsmarktregio. Zo kan de opleider inspelen op wat concreet nodig is de economische regio. Hierbij wordt de focus gelegd op de overstijgende werkveldgerichte thema's zoals reablement (mensen langer hun zelfredzaamheid laten behouden) en palliatieve zorg. Zo blijft Zuyd Professional een actuele leerpartner voor bedrijven en organisaties in de regio.

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