

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Sterk Huis

13-11-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Sterk Huis 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.....	6
BEZOEKVERSLAG	9
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②				60%	
Accommodatie③					
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer			30%	70%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				90%	10%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Dit blijft bij maatwerktrajecten buiten beschouwing

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien referenten hebben deelgenomen aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Stichting Sterk Huis (hierna te noemen Sterk Huis). Alle referenten zijn positief over het voortraject van de maatwerktrajecten bij Sterk Huis. Zij ervaren de samenwerking als professioneel, persoonlijk en goed afgestemd op de specifieke wensen van hun organisatie. De keuze voor Sterk Huis is volgens hen vooral ingegeven door het brede en sterke opleidingsaanbod, de bewezen kwaliteit van eerdere trajecten en de deskundigheid van de trainers. Een van de referenten vertelt: "We kozen voor Sterk Huis omdat hun trainingen inhoudelijk sterk zijn en goed aansluiten op de praktijk." Ook het eerste contact en de verdere voorbereiding worden als soepel en prettig ervaren: er wordt snel gereageerd, afspraken zijn duidelijk en de communicatie verloopt open en transparant. Een andere referent zegt hierover: "Ze denken actief mee, stemmen goed af en zorgen dat alles tot in de puntjes geregeld is." Volgens de referenten straalt Sterk Huis professionaliteit en betrokkenheid uit, wat vanaf het begin vertrouwen wekt in een succesvolle uitvoering van het traject.

Opleidingsprogramma

De referenten zijn unaniem positief over het opleidingsprogramma zoals dat door Sterk Huis in de offerte wordt gepresenteerd. Zij waarderen vooral de helderheid, volledigheid en de manier waarop de inhoud aansluit bij de vooraf besproken wensen. De offerte geeft volgens hen een duidelijk beeld van de doelstellingen, werkvormen en planning, waardoor meteen zichtbaar is wat de training beoogt te bereiken. Een referent zegt hierover: “De offerte was overzichtelijk en gaf precies weer wat we hadden besproken.” Ook de transparantie over kosten en praktische zaken wordt als sterk punt genoemd: alles is helder omschreven en laat weinig ruimte voor misverstanden. Een andere referent verwoordt het zo: “Het voorstel was goed doordacht en liet zien dat ze onze vraag echt begrepen hadden.” Volgens de referenten wekt de offerte van Sterk Huis vertrouwen, omdat deze professionaliteit uitstraalt en laat zien dat de organisatie zorgvuldig te werk gaat in het opzetten van haar maatwerktrajecten.

Uitvoering

De uitvoering van de maatwerktrajecten bij Sterk Huis wordt door alle referenten met tevredenheid beoordeeld. Zij prijzen vooral de praktische insteek en de manier waarop de trainingen naadloos aansluiten op de werksituatie van de deelnemers. De trainers weten theorie en praktijk op een natuurlijke manier te verbinden, waardoor de leerstof direct toepasbaar is. Een referent zegt hierover: “Je merkt dat ze de praktijk echt kennen, de voorbeelden waren zó herkenbaar dat iedereen meteen betrokken was.” De trainingen worden daarnaast omschreven als dynamisch, afwisselend en goed opgebouwd, met voldoende ruimte voor interactie en reflectie. Deelnemers waarderen dat er actief wordt ingespeeld op hun vragen en ervaringen, wat de betrokkenheid vergroot. Een andere referent vertelt: “Het tempo en de afwisseling waren precies goed; er was genoeg uitdaging zonder dat het te zwaar werd.” Volgens de referenten weet Sterk Huis de inhoud op een inspirerende manier over te brengen, waardoor de trajecten niet alleen leerzaam, maar ook motiverend zijn voor de deelnemers.

Opleiders

De referenten zijn unaniem positief over de trainers van Sterk Huis. Zij ervaren hen als deskundig, toegankelijk en sterk in het verbinden van theorie met de praktijk. De trainers weten volgens de referenten een veilige en open leeromgeving te creëren, waarin deelnemers zich uitgenodigd voelen om ervaringen te delen en nieuwe inzichten te oefenen. Een deelnemer aan de training Traumasensitief werken zegt hierover: “De trainer wist met veel rust en kennis uit te leggen wat trauma met iemand doet, en hoe je daar in je werk met kleine aanpassingen groot verschil kunt maken.” Ook bij andere maatwerktrajecten wordt de combinatie van vakkennis en persoonlijke benadering als een belangrijk pluspunt genoemd. Een referent vertelt: “De trainer had echt gevoel voor de groep en wist iedereen op een natuurlijke manier mee te krijgen.” Volgens de referenten dragen de trainers met hun ervaring, bevoegdheid en maatwerkgerichte aanpak in belangrijke mate bij aan het succes van de trajecten.

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn de referenten positief. Zij vinden het duidelijk, overzichtelijk en goed bruikbaar tijdens én na de training. Het materiaal sluit volgens hen goed aan bij de inhoud van de bijeenkomsten en ondersteunt de overdracht van kennis en vaardigheden op een praktische manier. De opdrachten en voorbeelden worden als relevant en herkenbaar ervaren, en helpen deelnemers om het geleerde direct te vertalen naar hun eigen werkpraktijk. Een referent zegt hierover: “Het materiaal was concreet en hielp om de theorie meteen te koppelen aan onze dagelijkse situaties.” Vier referenten geven aan hier geen oordeel over te kunnen vormen, omdat zij zelf niet met het materiaal hebben gewerkt of er onvoldoende zicht op hadden. De overige referenten waarderen dat de documentatie verzorgd en volledig is, met voldoende ruimte om het later nog eens als naslagwerk te gebruiken. Een van hen merkt op: “Je kon alles makkelijk terugvinden en het was fijn opgebouwd per thema.”

Accommodatie

Dit onderwerp blijft bij maatwerktrajecten buiten beschouwing.

Natraject

Het natraject bij Sterk Huis verloopt volgens alle referenten naar volle tevredenheid. Na afloop van de training is er standaard een evaluatie of nabespreking, waarin ruimte is om terug te kijken op de inhoud, de toepasbaarheid in de praktijk en eventuele verbeterpunten. Deze afronding wordt als waardevol ervaren, omdat het helpt om het geleerde te verankeren binnen het team. Een referent vertelt: “De evaluatie was prettig; er werd echt geluisterd naar wat goed ging en wat we nog wilden meenemen naar de toekomst.” De deelnemers ontvangen na afloop een certificaat van deelname, en wanneer relevant worden ook SKJ-punten toegekend. Referenten geven aan dat dit zorgvuldig wordt afgehandeld en dat de communicatie hierover helder is. Daarnaast wordt de impact van de trainingen als groot ervaren: medewerkers passen nieuwe inzichten actief toe en geven aan dat hun handelen merkbaar is versterkt. Zoals een referent het omschrijft: “Je merkt dat de training echt iets heeft losgemaakt, collega’s gaan bewuster te werk en spreken elkaar ook eerder aan.”

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Sterk Huis de organisatie en administratie van de maatwerktrajecten verzorgt. Zij ervaren het proces als soepel, transparant en professioneel. Planning, communicatie en facturatie verlopen volgens afspraak, en vragen worden snel en vriendelijk beantwoord. De duidelijke informatievoorziening zorgt ervoor dat opdrachtgevers altijd weten waar ze aan toe zijn. Een referent zegt hierover: “Het voelde alsof alles al klaarstond voordat ik erom hoefde te vragen, zó goed was het geregeld.” Ook de flexibiliteit van Sterk Huis wordt gewaardeerd: de organisatie denkt actief mee als er iets moet worden aangepast en zoekt altijd naar een passende oplossing. Een andere referent verwoordt als volgt: “Je merkt dat ze hun administratie net zo serieus nemen als hun trainingen, strak geregeld, maar met een menselijke touch.” Volgens de referenten draagt deze zorgvuldige en klantgerichte aanpak sterk bij aan het vertrouwen en de soepele samenwerking gedurende het hele traject.

Relatiebeheer

Bij het onderdeel relatiebeheer zijn de meeste referenten positief: zeven van hen geven aan tevreden te zijn over het contact en de samenwerking. Eén van hen verwoordt dit als volgt: “We krijgen gerichte informatie over wat voor ons relevant is en weten altijd bij wie we terecht kunnen. Dat voelt betrokken, maar niet opdringerig.” Drie referenten geven een neutrale score. Zij vertellen dat het contact met de organisatie overwegend prettig verloopt, maar dat de communicatie vaak beperkt blijft tot praktische of terugkerende afstemming. Het initiatief voor contact ligt doorgaans bij de referenten zelf, waardoor zij het relatiebeheer als minder proactief ervaren. Ook geven zij aan dat er meer aandacht mag zijn voor het actief ophalen van feedback en het verkennen van nieuwe vormen van samenwerking. Over het geheel genomen waarderen de referenten de betrouwbaarheid en toegankelijkheid van de organisatie, en ervaren zij de samenwerking als constructief en prettig.

Prijs-kwaliteitverhouding

Bij het onderdeel prijs-kwaliteitverhouding zijn acht referenten tevreden. Zij geven aan dat vooral de uitstekende kwaliteit van het aanbod de prijs rechtvaardigt. Eén van hen verwoordt dit als volgt: “De trainingen zijn van hoog niveau en sluiten goed aan op onze praktijk, daardoor voelt de prijs eerlijk aan.” Twee referenten hebben hierover geen mening omdat zij onvoldoende inzicht hebben in de kosten.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algemene tevredenheid over de samenwerking met Sterk Huis is hoog. De referenten omschrijven de organisatie als professioneel, deskundig en betrouwbaar, met een sterke focus op maatwerk en kwaliteit. De trajecten sluiten goed aan bij de praktijk en worden gedragen door bevoegen trainers die weten te inspireren en te verbinden. Ook de organisatie en administratie worden als zorgvuldig en klantgericht ervaren, wat bijdraagt aan een soepel proces van begin tot eind. Verbeterpunten liggen vooral in de meer proactieve benadering binnen het relatiebeheer en het structureel ophalen van feedback na afloop van trajecten. Over het geheel genomen zijn opdrachtgevers echter zeer tevreden over de kwaliteit, de impact en de samenwerking met Sterk Huis, en geven zij aan in de toekomst graag opnieuw met hen samen te werken.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	20%
Opleidingsprogramma				100%	20%
Uitvoering			10%	70%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal			10%	80%	10%
Accommodatie				90%	10%
Natraject			10%	90%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer②					
Prijs-kwaliteitverhouding③					
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet van toepassing
- ③ Hier hebben referenten geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar het open aanbod van Stichting Sterk Huis (hierna te noemen Sterk Huis) hebben tien referenten deelgenomen. Alle referenten in dit onderzoek zijn werkzaam bij Sterk Huis en volgden een opleiding in het kader van hun professionele ontwikkeling. Sommigen kozen een training die goed aansloot bij hun dagelijkse werkpraktijk, anderen wilden zich juist verdiepen in een nieuw thema. De motivatie om deel te nemen varieerde, maar is steeds gericht op groei en kwaliteit in het handelen. Zoals één van hen zegt: "Ik wilde niet blijven doen wat ik altijd deed, maar nieuwe inzichten opdoen die ik direct in mijn werk kan toepassen." Het voortraject wordt door iedereen als positief ervaren. De communicatie over inschrijving, planning en lesmateriaal verloopt soepel en helder. Twee referenten geven zelfs aan zeer tevreden te zijn. Een van hen vertelt: "Ik kreeg meteen na mijn aanmelding een overzicht van de vervolgstappen en kon snel beginnen. Alles voelde goed geregeld." Ook de anderen spreken van een prettige en professionele organisatie van het voortraject. De aanmeldingsprocedure wordt als overzichtelijk en efficiënt beschreven. De benodigde informatie is eenvoudig te vinden, vragen worden snel beantwoord en het materiaal is op tijd beschikbaar. De referenten ervaren dat Sterk Huis hun ontwikkeling serieus neemt en dat het aanbod goed aansluit bij de praktijk.

Opleidingsprogramma

De referenten spreken unaniem positief over het opleidingsprogramma van Sterk Huis. De informatie die zij vooraf ontvingen, gaf volgens hen een duidelijk en betrouwbaar beeld van wat hen te wachten stond. Zowel de opbouw als de inhoud van het programma sluiten goed aan bij hun dagelijkse praktijk. Eén deelnemer verwoordt het als volgt: “De training was precies wat ik ervan had verwacht. Inhoudelijk sterk, goed opgebouwd en direct toepasbaar in mijn werk.” Al met al ervaren de referenten het opleidingsprogramma als helder, relevant en goed afgestemd op hun professionele behoeften.

Uitvoering

De uitvoering van de opleiding wordt door vrijwel alle referenten positief beoordeeld. Zij ervaren de inhoud als relevant, goed opgebouwd en direct toepasbaar in hun werk. De thema's sluiten aan bij actuele situaties binnen Sterk Huis en bieden ruimte om eigen casuïstiek in te brengen. Een deelnemer merkt op: “De voorbeelden uit de training sloten precies aan bij wat ik in mijn werk meemaak.” De afwisseling tussen theorie, oefening en reflectie zorgt volgens de meeste deelnemers voor een prettig leertempo. Twee referenten zijn zeer tevreden en benadrukken dat de stof praktisch en herkenbaar is, met voldoende mogelijkheden om zelf actief aan de slag te gaan. Eén referent geeft een meer neutrale beoordeling. Hij of zij vond de opzet waardevol, maar had graag wat meer verdieping gezien: “De inhoud was interessant, maar het had van mij iets dieper gemogen.” Over het geheel genomen is de inhoud van de opleiding volgens de referenten evenwichtig, praktijkgericht en goed afgestemd op hun professionele ontwikkeling.

Opleiders

Over de trainers is iedereen uitgesproken positief. De referenten beschrijven hen als deskundig, benaderbaar en goed ingevoerd in de praktijk van Sterk Huis. Hun manier van werken wordt als prettig en inspirerend ervaren: “De trainer wist precies hoe het er in ons werk aan toe gaat en gebruikte voorbeelden die meteen herkenbaar waren.” De combinatie van vakinhoudelijke kennis en een open, toegankelijke houding wordt vaak genoemd als sterk punt. De trainers zorgen voor een veilige leeromgeving waarin deelnemers zich uitgedaagd voelen om actief mee te doen. Twee referenten geven aan zeer tevreden te zijn en benadrukken vooral de duidelijke uitleg en het enthousiasme van de trainers. Zoals één van hen zegt: “Je merkt dat ze echt plezier hebben in wat ze doen, en dat werkt aanstekelijk.” Volgens de referenten dragen de trainers in belangrijke mate bij aan het succes van de opleiding. Hun betrokkenheid en professionaliteit zorgen ervoor dat de inhoud tot leven komt en direct toepasbaar wordt in het dagelijks werk.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal van Sterk Huis wordt in het algemeen goed gewaardeerd. Acht referenten geven aan tevreden te zijn, één is zelfs zeer tevreden. Slechts één referent beoordeelt het materiaal neutraal, omdat hij inhoudelijk meer diepgang had verwacht. De meeste referenten vinden het materiaal praktisch inzetbaar, helder opgebouwd en goed afgestemd op de dagelijkse werkpraktijk. Zoals een van hen het verwoordt: “Het materiaal bood precies genoeg houvast om ermee aan de slag te gaan, zonder dat het te schools werd.”

Accommodatie

Alle referenten geven aan tevreden te zijn over de accommodatie. De trainingslocatie wordt omschreven als comfortabel, goed verzorgd en passend bij de aard van de bijeenkomsten. De ruimte biedt voldoende rust en privacy, en wordt als praktisch en professioneel ervaren. Ook over de faciliteiten, zoals de technische middelen en de catering, zijn de referenten positief. Volgens hen draagt de omgeving bij aan een prettige en geconcentreerde werksfeer. Twee referenten verwoordden het als volgt: “De locatie was praktisch en bood alles wat we nodig hadden” en “De ruimte was prettig om in te werken, met goede faciliteiten en voldoende rust.”

Natraject

Het natraject bij Sterk Huis wordt door vrijwel alle referenten positief beoordeeld. De meeste deelnemers ervaren het als een waardevolle afronding van de training, met aandacht voor het toepassen en vasthouden van het geleerde in de praktijk. Eén referent is wat neutraler en merkt op dat een vaste terugkomdag zou kunnen helpen om de uitvoering in het werk verder te versterken. Na afloop ontvangen de deelnemers een certificaat van deelname; soms is dit gekoppeld aan een reflectieopdracht of praktijkoefening. De zorgvuldige evaluatie na afloop wordt door velen gewaardeerd, omdat er ruimte is om ervaringen te delen en verbeterpunten te bespreken. Referenten benadrukken bovendien de betrokkenheid en oprechte terugkoppeling van de trainers. Zoals een van hen zegt: “De feedback liet zien dat mijn werk echt serieus bekeken was.” Een ander vult aan: “Door de opdrachten na afloop bleef de methode goed hangen en kon ik het direct toepassen in mijn werk.”

Organisatie en Administratie

De referenten zijn unaniem positief over de organisatie en administratieve ondersteuning bij Sterk Huis. Zij ervaren het proces als overzichtelijk, zorgvuldig en professioneel geregeld. Informatie over planning, opdrachten en certificering wordt tijdig en duidelijk gedeeld, waardoor deelnemers precies weten waar ze aan toe zijn. Ook de bereikbaarheid van de organisatie wordt als prettig ervaren: vragen worden snel en adequaat beantwoord. Een referent verwoordt het als volgt: “Alles verliep soepel; ik kreeg altijd snel een reactie en wist precies wat er van mij verwacht werd.” Een ander zegt: “De communicatie was helder en de administratie perfect op orde, dat geeft veel vertrouwen.”

Relatiebeheer

Omdat het om eigen medewerkers van Sterk Huis gaat, blijft dit onderdeel buiten beschouwing.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zie toelichting bij relatiebeheer.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Stichting Sterk Huis op 13-11-2025.

Algemeen

Sterk Huis richt zich op een brede doelgroep die te maken heeft met complexe en vaak kwetsbare situaties. Kinderen, jongeren en gezinnen met opvoedingsvragen, gedrags- of ontwikkelingsproblemen, of complexe gezinsproblemen. Slachtoffers van geweld in afhankelijkheidsrelaties, zoals huiselijk geweld, eengerelateerd geweld, stalking en mensenhandel. Mensen die te maken hebben met seksueel misbruik, jeugdprostitutie of loverboys. Tienermoeders en ouders in complexe situaties, bijvoorbeeld bij (dreigend) uithuisplaatsing of complexe echtscheidingen. Jonge vluchtelingen die opvang en begeleiding nodig hebben. De hulp kan variëren van ambulante begeleiding in de thuissituatie tot crisisopvang, dagbehandeling, pleegzorg en gespecialiseerde behandeling bij trauma. Het doel is altijd om veiligheid, zelfstandigheid en weerbaarheid te vergroten. Deze doelstellingen vragen om hoogspecialistische zorg en deskundige professionals die beschikken over actuele kennis en vaardigheden. Om deze deskundigheid te borgen en verder te ontwikkelen, biedt de academie van Sterk Huis ondersteuning aan zowel interne medewerkers als externe professionals. De scholings- en opleidingsactiviteiten zijn gericht op kennisonderhoud, verdieping en verdere professionalisering, passend bij de complexe vraagstukken binnen de jeugdhulp en het sociaal domein. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op deze opleidingsactiviteiten en omvat zowel maatwerktrajecten als trainingen met open inschrijving. Het gesprek met mevrouw Van Esch, mevrouw Schreurs en mevrouw Vriends vond plaats bij Sterk Huis in Goirle.

Kwaliteit

Sterk Huis waarborgt de kwaliteit van haar opleidingen door te werken met een groep vaste trainers. Deze trainers zijn werkzaam binnen Sterk Huis, beschikken over professionele scholing en zijn goed in staat om theorie en praktijk met elkaar te verbinden. De kwaliteit van de opleiders staat centraal: minimaal vier keer per jaar vindt er intervisie plaats en daarnaast wordt actief ingezet op deskundigheidsbevordering en verdere professionalisering. Trainers nemen hierin ook zelf initiatief, waardoor voortdurende ontwikkeling vanzelfsprekend is. De prestaties van trainers verder gemonitord via evaluaties. Uit het onderhavige klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat hun kennis, ervaring en praktijkgerichtheid breed worden gewaardeerd en als een duidelijk pluspunt van Sterk Huis worden gezien. Kwaliteit staat binnen het opleidingsaanbod hoog op de agenda. Trainers werken regelmatig samen met hulpverleners en ervaringsdeskundigen, waardoor de inhoud zowel deskundig als herkenbaar is voor de praktijk. De academie investeert bovendien veel tijd in de voorbereidingsfase: samen met opdrachtgevers en deelnemers worden wensen, doelen en opleidingsbehoeften zorgvuldig in kaart gebracht. Hierdoor kan Sterk Huis maatwerk leveren en naadloos aansluiten op de specifieke vragen en omstandigheden van de doelgroep.

Continuïteit

De sector waarin Sterk Huis opereert, is sterk afhankelijk van politieke ontwikkelingen en maatschappelijke aandacht. Dit maakt het werkveld dynamisch en continu in beweging. Sterk Huis beweegt actief mee met deze veranderingen om haar missie te blijven realiseren en het beste resultaat voor cliënten te waarborgen. Kwaliteit en klantgerichtheid vormen daarbij de kern. Nieuwe medewerkers volgen een introductieprogramma van zes dagdelen waarin de basismethodieken, verantwoordelijkheden en kwaliteitsnormen centraal staan. De academie heeft hiervoor een duidelijke leerlijn ontwikkeld waarin visie, samenhang en samenwerking helder naar voren komen. Daarnaast is er voor alle medewerkers een breed aanbod aan basis- en verdiepingscursussen, zodat kennis actueel blijft en specialistische expertise verder kan worden ontwikkeld. De trainers van Sterk Huis zijn interne specialisten en verantwoordelijk voor de inhoud en actualiteit van hun eigen materialen. Zij werken nauw samen binnen hun specialisme én over teams heen, zodat kennis wordt gedeeld en de kwaliteit van het totale aanbod geborgd blijft.

De academie volgt bovendien actief de ontwikkelingen op het gebied van nieuwe leermiddelen en zorgt voor regelmatige actualisatie van het cursusportfolio om goed aan te sluiten bij de praktijk. De positieve resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek, de structurele aandacht voor kwaliteit en de tijdens het gesprek verstrekte informatie geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Sterk Huis voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Sterk Huis werkt structureel aan het bundelen van expertise op het gebied van veiligheid, opgroeien en ontwikkeling. De organisatie ondersteunt jongeren, gezinnen en volwassenen die het tijdelijk niet op eigen kracht redden en biedt een veilige omgeving in situaties van crisis, complexe opvoedingsvragen of ontwikkelingsproblemen. Het doel is cliënten te helpen tot rust te komen, passende hulp te vinden en stap voor stap te bouwen aan een veilig en zelfstandig leven. Om de professionaliteit van zowel eigen medewerkers als externe professionals te vergroten, verzorgt Sterk Huis via de eigen academie een breed pakket aan scholings- en opleidingsactiviteiten. Met dit aanbod speelt de organisatie in op veranderende behoeften in het werkveld en op de eisen die vanuit overheid en sector worden gesteld aan voortdurende professionalisering. De trainingen van de academie kenmerken zich door een sterke koppeling tussen theorie en praktijk. Deelnemers werken met eigen casuïstiek en actuele praktijkvoorbeelden en krijgen praktische handvatten aangereikt die direct toepasbaar zijn in hun dagelijkse werk.

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