



Universiteit Utrecht

Empathy Works

Klanttevredenheidsonderzoek House of Empathy

Uitgevoerd door: Naomi Rajiv, Daniëlle Vlaanderen
januari 2026



1. Inleiding

Achtergrond en doelstelling

Om inzicht te bieden in de kwaliteit van het aanbod van opleidingsinstituut House of Empathy zijn twee onderzoekers aangesteld om dit klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Een van de onderzoekers is werkzaam als universitair docent bij de Universiteit Utrecht en verzorgt onderwijs in de bachelor- en masteropleidingen Onderwijswetenschappen. De andere onderzoeker is afgestudeerd aan de master onderwijswetenschappen en heeft daarnaast een achtergrond in bestuurskunde. Het doel van dit klanttevredenheidsonderzoek is om de kwaliteit van het aanbod en de dienstverlening van House of Empathy in kaart te brengen en inzicht te krijgen in de klanttevredenheid.

House of Empathy biedt open inschrijvingsprogramma's aan, waaronder onder andere trainingen in verbindende communicatie en familieopstellingen. Daarnaast worden programma's op maat gemaakt voor organisaties op het gebied van leiderschap, persoonlijke ontwikkeling, communicatie en teambegeleiding. De klanttevredenheid van deze op maat gemaakte programma's wordt in dit onderzoek onder de loep genomen.

Onderzoeksmethode

Het klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd op basis van gesprekken met vijf opdrachtgevers, aangedragen door House of Empathy. In een gesprek wordt gevraagd naar de waardering van het gehele traject: het voor-, uitvoerings-, en natraject. Daarnaast worden alle aspecten kwantitatief gewaardeerd aan de hand van een Likert schaal van zeer ontevreden tot zeer tevreden (1 t/m 5).



2. Kwantitatieve Gegevens (Scoreoverzicht)

Aantal referenten geïnterviewd: 5

Categorie	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal			20%	60%	20%
Natraject			20%	40%	40%
Organisatie & Administratie				40%	60%
Relatiebeheer					100%
Prijs-kwaliteitverhouding*				40%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

1 = zeer ontevreden

2 = ontevreden

3 = noch tevreden/noch ontevreden

4 = tevreden

5 = zeer tevreden

* één respondent ging niet over de prijs-kwaliteit verhouding



3. Kwalitatieve toelichting per punt

Voortraject

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Alle opleidingsprogramma's zijn in nauwe samenwerking met House of Empathy op maat gemaakt. Om het aanbod goed aan te laten sluiten op de leerbehoeften, wordt veel tijd besteed aan het voortraject, waaronder meerdere gesprekken. Deze manier van werken, met aandacht en tijd voor het opzetten van een passend programma in co-creatie, wordt door de respondenten zeer gewaardeerd. Daarnaast wordt de pro-activiteit, expertise en kennis van wat er nodig is voor een succesvol programma benoemd als belangrijke pluspunten van House of Empathy. De samenwerking in het voortraject wordt gekenmerkt als vertrouwd: "net alsof ik met een collega aan het praten was".

Opleidingsprogramma & Uitvoering

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma en de uitvoering. House of Empathy maakt opleidingsprogramma's voor verschillende doelgroepen. De opdrachtgevers die wij gesproken hebben bevinden zich allemaal in het (semi-) publiek domein. Het gaat om organisaties die samen met House of Empathy maatwerk programma's hebben ontwikkeld op het gebied van leiderschap, samenwerking en persoonlijke ontwikkeling. Enkele organisaties hebben House of Empathy daarnaast ook ingezet om interne teamcoachingtrajecten te verzorgen. De uitvoering van de programma's wordt doorgaans volledig verzorgd door opleiders van House of Empathy, en vindt in sommige gevallen plaats in samenwerking met de opdrachtgever.

Ook blijkt uit ons onderzoek dat programma's daadwerkelijk op maat gemaakt worden. Zo vormen persoonlijke intakes en talentanalyses bij een leiderschapsprogramma de basis, waarna het programma gedurende het traject continu wordt aangepast op basis van deze gesprekken en de leervragen van de deelnemers. Een ander leiderschapsprogramma kent een meer vaste opzet met modules rondom thema's als leidinggevende communicatie en persoonlijk leiderschap, afgewisseld met intervisies.

De reacties van deelnemers op de verzorgde programma's zijn zeer positief. Binnen een grote organisatie ontvangen de trajecten hoge beoordelingen, vaak hoger dan een 9 (op een schaal van 1-10). Daarnaast stromen deze leergangen snel vol door mond-tot-mondreclame. Deelnemers geven aan: "als je hier werkt, moet je deze leergang volgen." Een vergelijkbaar beeld zien we bij een organisatie die samen met externe partijen teamcoachingtrajecten verzorgt binnen hun organisatie, waar House of Empathy er één van is. Een team heeft voor de derde keer een coachingstraject met House of Empathy aangevraagd, wat uitzonderlijk is binnen deze organisatie: "dit laat echt zien dat ze worden teruggevraagd om door te pakken, en nog een keer door te pakken."



Als aandachtspunt krijgen we terug dat House of Empathy zelf nog scherper hun waarde op papier kan zetten. Wat onderscheidt hen van de rest? Naast de sterke mond-tot-mondreclame die plaatsvindt tussen deelnemers, helpt dit opdrachtgevers binnen hun organisatie ook nog beter de waarde te expliciteren naar hun managers. Als ze het zelf zouden moeten formuleren dan krijgen we terug: "ze draaien geen standaard training af maar hebben veel bagage en weten het juiste op het juiste moment te pakken." Daarnaast zijn ze te onderscheiden door het volgende volgens een respondent: "ze zijn professioneel en verliezen daarbij de menselijkheid nooit uit het oog."

Trainingsmateriaal

De meeste respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de mate waarin het trainingsmateriaal ondersteunend is aan het programma. Omdat de meeste opdrachtgevers niet bij het volledige traject aanwezig zijn, hebben ze doorgaans geen volledig inzicht in het gebruikte lesmateriaal. Het algemene beeld dat zij hebben en terughoren, is dat er sprake is van een goede afwisseling van inhoud en verbindende en inzichtgevende werkvormen, zoals energizers, ijsbrekers, self-assessment tools en spellen.

Bij reflectie op deze vraag gaf één respondent aan noch tevreden, noch ontevreden te zijn over het trainingsmateriaal. Dit werd toegelicht met de overweging dat een e-learning een waardevolle aanvulling zou kunnen zijn op de fysieke en online trainingen die momenteel binnen het opleidingsprogramma voor een specifieke doelgroep worden aangeboden.

Natraject

De meeste respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het traject na afloop van het opleidingsprogramma. Er lijkt geen vaste manier te zijn waarop deelnemers toegang hebben tot het trainingsmateriaal. Een reden die een respondent hiervoor geeft is dat er veel met flipovers gewerkt wordt en in het moment ingegaan wordt op situaties en vragen, waardoor er minder standaard slides beschikbaar zijn om na te sturen. Vanuit een opdrachtgever hoorden we dat sommige deelnemers, die erg enthousiast waren, meer wilden leren. Voor hen wordt standaard een terugkomdag georganiseerd door House of Empathy. Deze manier van het natraject inrichten, werkt goed voor deze doelgroep.

De evaluatie van het lesprogramma wordt ook op verschillende manieren ingericht, variërend in formaliteit. Bij een opdrachtgever wordt er een evaluatieverslag gemaakt, inclusief foto's van momenten uit het programma en de flipovers. Dit verslag wordt na een maand besproken in een evaluatiegesprek met deelnemers om zowel inhoudelijk na te gaan wat er is veranderd en erachter te komen wat het programma heeft opgeleverd. Hetzelfde wordt herhaald na een half jaar. We zien dit als een stevig natraject.

Een organisatie die noch tevreden, noch ontevreden is over dit onderdeel, reflecteert dat het goed zou zijn achteraf wat bewuster aandacht te besteden aan de evaluatie. Dit gebeurt nu niet altijd omdat ze samen snel doorpakken naar de volgende onderdelen. Tegelijk voegt de respondent toe: "maar omdat we goed contact met ze hebben, kan dat eigenlijk altijd; alleen



staan we er niet altijd bewust bij stil het actief te doen.” Een andere respondent vindt dat een formele eindevaluatie niet nodig is, omdat er continu wordt geëvalueerd en bijgestuurd tijdens het programma, wat deze persoon als voldoende en waardevol ervaart.

Opleiders

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiders. De opleiders worden gezien als professioneel, flexibel en prettig in de omgang. Doordat dezelfde opleiders vaak terugkeren bij een organisatie, ervaren opdrachtgevers naast een gevoel van betrokkenheid, een gevoel van vertrouwdheid met een persoonlijke band. Dit wordt genoemd als een onderscheidende kwaliteit van House of Empathy.

Tijdens de gesprekken kwam één opleider vaak naar voren, die een centrale rol speelt in het voor-, uitvoerings- en natraject. Aangezien hij het meest werd genoemd, lichten we zijn eigenschappen hier uit. Hij wordt gekenmerkt als een diplomatiek, open, luisterend, humoristisch, professioneel, kennis van zaken en een prettig persoon om mee samen te werken. Ook werd zijn “echtheid” geprezen. Dankzij zijn ruime ervaring op verschillende terreinen kan hij flexibel inspelen op wat er op dat moment in het programma nodig is en het programma aanpassen aan de wensen en doelen van de groep.

Uit de gesprekken blijkt dat het vaste gezicht van de opleider bij organisaties bijdraagt aan een gevoel van continuïteit en betrokkenheid. Dit laat zien dat House of Empathy het belangrijk vindt om relaties op te bouwen en de begeleiding consistent te laten verlopen, wat door opdrachtgevers positief wordt ervaren.

Organisatie en administratie

De referenten zijn (zeer) tevreden over de manier waarop House of Empathy organisatorische en administratieve taken uitvoert. Op dit onderdeel hebben de opdrachtgevers nauwelijks opmerkingen. Volgens hen verloopt de organisatie en administratie soepel: er wordt snel gereageerd en afspraken worden nagekomen.

Relatiebeheer

Alle respondenten zijn unaniem zeer tevreden over het relatiebeheer van House of Empathy. De opleiders worden ervaren als enorm bereikbaar, hulpvaardig en proactief: “Ik heb het idee dat we ze altijd kunnen bellen en mailen.” Daarnaast zijn de lijnen kort, is de communicatie duidelijk en is er aandacht voor de mens achter de opdrachtgever: “Ik word meestal de week voor kerst gebeld, gewoon om te kijken hoe mijn jaar is geweest.”

Uit de reacties blijkt dat House of Empathy veel waarde hecht aan persoonlijke contacten en actief werkt aan het onderhouden van relaties, wat door de opdrachtgevers positief wordt ervaren.



Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. De meeste respondenten vinden de prijs zelfs aan de lage kant gezien de hoge kwaliteit die wordt geleverd: "Soms denk ik bij mezelf: je kan je eigenlijk wel hoger in de markt zetten, maar het lijkt alsof ze ook bewust niet per se commercieel heel veel geld willen verdienen en vooral leuke, waardevolle opdrachten willen uitvoeren." Bij de aanbesteding bij één opdrachtgever was House of Empathy duurder dan de andere inschrijvingen, maar de organisatie ging toch in zee, omdat de prijs in verhouding stond tot de geleverde kwaliteit.

Daarnaast waarderen opdrachtgevers dat House of Empathy niet strikt op de uren let bij elke interactie, maar bereid is flexibel mee te denken en de tijd te nemen: "Dat vasthouden, ook als je groeit, is waar je je onderscheidt van die vele anderen die er ook zijn."

4. Conclusie

Onze conclusie na het spreken van de opdrachtgevers is: empathy works. Opdrachtgevers waarderen House of Empathy om de zorgvuldige werkwijze vanaf het voortraject, waarin door middel van meerdere gesprekken en actief luisteren gezamenlijk wordt toegewerkt naar een opleidingsprogramma dat aansluit bij de onderliggende behoeften van zowel de organisatie als de deelnemers. Deze aanpak getuigt van inlevingsvermogen en dit resulteert volgens opdrachtgevers in programma's die van waarde zijn. Daarnaast wordt House of Empathy ervaren als een professionele partij met een goede prijs-kwaliteitverhouding.

Luisteren blijft gedurende het gehele traject de leidraad, gecombineerd met ruime ervaring op verschillende gebieden die flexibiliteit en aanpassing van het programma mogelijk maakt waar nodig. Zoals een opdrachtgever het verwoordt: "Het is echt practice what you preach."

Met House of Empathy zullen we de resultaten van deze evaluatie doorspreken in een gesprek. Hierin gaan we bespreken hoe de resultaten kunnen worden vertaald naar een zich voortzettend leerproces.

Utrecht, 21 januari 2026

Danielle Vlaanderen

06 24558502

d.vlaanderen@uu.nl

departement Educatie / Onderwijswetenschappen
Heidelberglaan 1
3581CS Utrecht

Naomi Rajiv

06 51052936