Klanttevredenheidsonderzoek

Edutrainers B.V.

28-05-2024

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Edutrainers 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 E-LEARNING 3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO ONDERWIJSADVIES 7

BEZOEKVERSLAG 11

CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN 12

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'.

© Cedeo 2024

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 Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

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 e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				40%	30%
Opleidingsprogramma③				50%	30%
Inhoud				40%	60%
Opleiders④				60%	30%
Leeromgeving⑤				60%	30%
Afronding⑥				40%	20%
Organisatie en administratie				30%	70%
Relatiebeheer			10%	20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				70%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				70%	30%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
③ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
④ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
⑤ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
⑥ Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
⑦ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Edutrainers wordt door de geïnterviewden over het algemeen zeer gewaardeerd voor hun eerste contact en adviesgesprekken. Veel respondenten hebben het instituut leren kennen via netwerken, LinkedIn, beurzen of doordat hun organisatie op hoger niveau afspraken heeft gemaakt met het instituut. Enkele referenten zijn met het instituut in aanraking gekomen via het ministerie van onderwijs op Curaçao. Een respondent geeft aan: “Via LinkedIn zijn we bij hen terechtgekomen en zo via meerdere kanalen in contact gekomen.” De eerste gesprekken worden als zeer positief en nuttig ervaren, hoewel deze niet altijd met de referenten zelf plaatsvinden, maar soms met andere leden binnen de organisatie, zoals de raad van directeuren. Dit is een reden dat drie referenten op dit onderdeel geen score kunnen geven. Een geïnterviewde zegt: “In het eerste gesprek hebben ze heel erg met ons meegedacht over hoe ze ons kunnen helpen met veranderen van vaardigheden van medewerkers.” Dit geeft aan dat het instituut goed inspeelt op de behoeften van de klanten.

Een ander vermeldt: “We hebben daar een eerste prettig gesprek gehad met de eigenaar, een ontzettend fijn persoon,” wat de positieve indruk van deze gesprekken verder onderstreept. Ook de begeleiding tijdens specifieke projecten, zoals de lockdown, wordt gewaardeerd. Een respondent merkt op: “We zochten scholing voor leerkrachten die thuisonderwijs konden vormgeven, toen zijn we door hen begeleid.” Over het algemeen zijn de geïnterviewden zeer tevreden over het eerste contact en de adviesgesprekken, waarbij de betrokkenheid en het brede advies van het instituut als bijzonder waardevol worden beschouwd.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma en de offerte van het instituut worden door de geïnterviewden positief beoordeeld. Een referent vat het samen: “Ze komen echt met een goed plan waarin er organisatiebreed werd gekeken naar wat wij als organisatie nodig hadden aan begeleiding.” Deze tevredenheid benadrukt de zorgvuldige afstemming van het programma op de specifieke behoeften van de organisaties. Enkele referenten hebben geen zicht op dit onderdeel omdat dit centraal geregeld wordt via het landelijk overheidsbeleid op het gebied van digitalisering in het onderwijs. Respondenten geven aan dat de offerte duidelijk en passend was, met een goede aansluiting op hun specifieke sector en behoeften. In de meeste gevallen zijn de initiële gesprekken en de daaropvolgende offertes goed ontvangen. Een respondent merkt op: “In het eerste gesprek hebben we een pakket samengesteld, en wisten we dat het sowieso een e-learning zou worden.” Hoewel sommige respondenten geen directe aanpassingen in het programma konden benoemen, geeft een geïnterviewde aan: “Er zijn geen aanpassingen gedaan aan de e-learning, maar dit was ook niet besproken.” De bredere context waarin het e-learning programma werd aangeboden, werd ook gewaardeerd. Een respondent zegt: “Ze boden een e-learning aan als instrument, maar wel in het grotere geheel van een traject om alle onderwijswerkers binnen onze organisatie te ontwikkelen.”

Inhoud

De inhoud van de e-learning modules wordt door de geïnterviewden positief beoordeeld. Respondenten geven aan dat de inhoud en het aanbod van de trainingen conform de afspraken in het opleidingsprogramma en de offerte zijn. De afstemming van de cursussen op de organisatie wordt als zeer goed ervaren. Er wordt regelmatig geëvalueerd om te controleren hoeveel medewerkers de e-learning nog moeten volgen en om te bepalen of er aanpassingen of bijstellingen nodig zijn. Een geïnterviewde geeft aan: “In de e-learning wordt ook meegekeken, bijvoorbeeld als we meer e-learnings op niveau willen, kunnen ze dat aanpassen.” Deze flexibiliteit wordt zeer gewaardeerd. Over het algemeen zijn de respondenten zeer tevreden met de inhoud van de e-learning modules. Een referent vat het samen: “Ja, we zijn tevreden over de e-learning, er zitten goede elementen qua toetsing in en het sluit goed aan bij onze praktijk.”

Opleiders

De begeleiding bij de e-learning modules wordt door de meeste geïnterviewden zeer positief beoordeeld. Respondenten geven aan dat er voldoende ondersteuning en feedback beschikbaar is via verschillende kanalen. Respondent merken op: “Je krijgt feedback uit het programma waarom iets goed of fout was. Ze hebben een hele goede helpdesk via de chat en je krijgt ook snel antwoord” en “Er is goede begeleiding in het programma, wat ook heel fijn is, is de chatfunctie in de e-learning, dus mensen worden er goed en vanzelfsprekend in begeleid.” Daarnaast wordt de feedback die tijdens de cursussen wordt gegeven, als waardevol ervaren. Een geïnterviewde zegt: “Je krijgt feedback in het programma tijdens de korte toetsjes die je doet.” Hoewel een enkele respondent aangeeft dat de deelnemers soms direct bij hun eigen organisatie aankloppen voor hulp vanwege taalvoorkeuren, wordt de algehele ondersteuning binnen het programma als zeer behulpzaam gezien. Eén geïnterviewde geeft aan niet zo inhoudelijk zicht te hebben op de elearning en geeft daarom geen score.

Leeromgeving

De leeromgeving wordt door de geïnterviewden positief beoordeeld. Het trainingsmateriaal is voornamelijk via de e-learning beschikbaar gesteld en als relevant en up-to-date ervaren. De diversiteit van het aangeboden materiaal wordt gewaardeerd. Eén referent stelt: “Het materiaal en de informatie worden op een goede manier aangeboden, met diverse vormen zoals lezen en filmpjes.” Dit benadrukt de veelzijdigheid en effectiviteit van de leeromgeving. De praktische toepasbaarheid van het lesmateriaal is een ander sterk punt. Een geïnterviewde zegt: “Het lesmateriaal werd via de e-learning aangeboden en was relevant en direct praktisch toepasbaar.” Eén geïnterviewde geeft aan niet zo inhoudelijk zicht te hebben op de elearning en geeft daarom geen score.

Afronding

De afronding van de elearning door geïnterviewden positief beoordeeld. De elearnings worden afgesloten met een bewijs van deelname. Sommige respondenten geven aan dat het traject nog niet volledig is afgerond dit is voor hen een reden om geen score te geven op dit onderdeel. Een geïnterviewde zegt: “We zitten nog in het traject. Mensen krijgen een bewijsje van deelname na de e-learning maar of het verder impact heeft kan ik me nog niet over uitlaten op dit moment.” De praktische impact van de training wordt door andere referenten wel al teruggezien. Een respondent stelt: “We zien ook echt al verbetering in het werk van medewerkers, dus de elearning het heeft zeker impact.”

Organisatie en administratie

Men is zeer te spreken over dit onderdeel. Men is vol lof over bereikbaarheid van het instituut via website, e-mail en telefoon. Een respondent merkt op: “Ik mailde altijd rechtstreeks met de eigenaar, ze zijn heel goed aanspreekbaar ondanks alle drukte.” De reacties op specifieke wensen en gevraagde informatie zijn tijdig en adequaat. Een referent stelt: “De bereikbaarheid van deze mensen is ook heel goed, wat heel fijn was, is dat we het gewoon met onze contactpersoon konden regelen en die zette het secretariaat aan het werk.” Dit benadrukt de efficiëntie en het gemak van de communicatie met het instituut. De informele en snelle manier van communiceren wordt door meerdere respondenten als zeer positief ervaren. “Het contact is gewoon supergoed. Meestal gaat het via WhatsApp dat is ook heel fijn, waardoor je lekker korte lijntjes houd” en “Ik ben supertevreden over de organisatie en hun organisatorisch handelen. Ze zijn heel snel bereikbaar en het is heel laagdrempelig om contact met ze te maken,” aldus referenten.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer met Edutrainers wordt door de meeste geïnterviewden zeer positief beoordeeld. De communicatie wordt als laagdrempelig en persoonlijk ervaren. De relatie met een vaste contactpersonen wordt ook zeer gewaardeerd. Zoals blijkt uit de volgende citaten: “De communicatie is uitstekend, vooral via WhatsApp. Het zorgt voor korte lijntjes en een laagdrempelige, informele sfeer. Soms plannen we zelfs een koffiemomentje in, wat erg prettig is” en “Het contact met het instituut is fantastisch, vooral met de eigenaar. Ze is zeer betrokken en deskundig en neemt zelf ook initiatief om het contact te onderhouden.” De frequentie en reactiesnelheid van de contactpersoon wordt ook gewaardeerd. Een respondent zegt: “Het contact is uitstekend, zeer persoonlijk en onze contactpersoon is altijd direct benaderbaar. Ze reageert snel en de communicatie verloopt soepel.” Hoewel één neutrale respondent aangeeft dat het instituut wat proactiever zou kunnen zijn, is de algehele indruk zeer positief.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door alle geïnterviewden positief beoordeeld. Veel respondenten vinden de verhouding tussen de prijs en de geboden kwaliteit goed en marktconform. Eén respondent merkt op: “Ik vind de prijs in verhouding tot de kwaliteit prima. De trainingen zijn van goede kwaliteit en het aanbod sluit goed aan bij onze behoeften.” Een andere geïnterviewde geeft aan: “De prijs die we hebben betaald, is in lijn met de kwaliteit die we ontvangen. Zij zijn wat ons betreft de enige partij die echt goede kwaliteit kan bieden door niet alleen de elearnings maar ook vooral door het advies over hoe de elearning te integreren in de organisatie.” Dit wordt ondersteund door meerdere respondenten die vergelijkbare feedback geven. Hoewel twee respondenten geen score kunnen geven omdat het traject nog niet afgerond is.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Veel respondenten waarderen de sterke punten van Edutrainers, zoals het persoonlijke contact en de flexibiliteit in communicatie. Een geïnterviewde merkt op: “Het contact en de flexibiliteit van het instituut zijn echt uitstekend. Het is zeer prettig en efficiënt.” Een ander sterk punt dat wordt genoemd, is de mensgerichte benadering van het instituut. Een referent zegt: “De nadruk op de menselijke kant, vooral het feit dat alles wordt gedaan met het oog op het kind in de klas, is zeer waardevol.” Een ander positief punt is de gebruiksvriendelijkheid en de koppeling met systemen zoals AFAS. Een geïnterviewde noemt: “Het systeem is zeer gebruiksvriendelijk en naadloos te koppelen met AFAS, wat bijzonder handig is omdat alle gegevens van onze medewerkers daarin zitten. Het is indrukwekkend dat zij een van de weinigen zijn die dit kunnen, en hun voortdurende ontwikkeling is ook zeer positief.” Er wordt ook één verbeterpunt genoemd. Een respondent stelt: “Het zou nuttig zijn als er een e-learning beschikbaar komt op C-niveau. Wij zijn al vrij ver gevorderd met digitalisering en hebben behoefte aan nog meer gespecialiseerde kennis.” Hoewel één respondent een neutrale score gaf omdat veel zaken nog in ontwikkeling zijn, is de algehele indruk positief. Op basis van hun ervaringen zouden de meeste geïnterviewden het instituut zeker aanbevelen aan anderen.

© Cedeo 2024

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Onderwijsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Voortraject②				40%	40%
Plan van aanpak③				30%	50%
Uitvoering				60%	40%
Adviseurs en begeleiders			10%	20%	70%
Materiaal④				20%	
Afronding⑤				10%	10%
Organisatie en Administratie			10%	20%	70%
Relatiebeheer				70%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				50%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	50%	40%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
③ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
④ Acht referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
⑤ Acht referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
⑥ Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Edutrainers wordt door de geïnterviewden over het algemeen zeer gewaardeerd voor hun eerste contact en adviesgesprekken. Veel respondenten hebben het instituut leren kennen via netwerken, LinkedIn, beurzen of doordat hun organisatie op hoger niveau afspraken heeft gemaakt met het instituut. Een respondent geeft aan: “Via LinkedIn zijn we bij hen terechtgekomen en zo via meerdere kanalen in contact gekomen.” De eerste gesprekken worden als zeer positief en nuttig ervaren, hoewel deze niet altijd met de referenten zelf plaatsvinden, maar soms met andere leden binnen de organisatie, zoals de raad van directeuren. Dit is een reden dat twee referenten op dit onderdeel geen score kunnen geven. Een geïnterviewde zegt: “In het eerste gesprek hebben ze heel erg met ons meegedacht over hoe ze ons kunnen helpen met veranderen van vaardigheden van medewerkers.” Dit geeft aan dat het instituut goed inspeelt op de behoeften van de klanten. Een ander vermeldt: “We hebben daar een eerste prettig gesprek gehad met de eigenaar, een ontzettend fijn persoon,” wat de positieve indruk van deze gesprekken verder onderstreept. Ook de begeleiding tijdens specifieke projecten, zoals de lockdown, wordt gewaardeerd. Een respondent merkt op: “We zochten scholing voor leerkrachten die thuisonderwijs konden vormgeven, toen zijn we door hen begeleid.” Over het algemeen zijn de geïnterviewden zeer tevreden over het eerste contact en de adviesgesprekken, waarbij de betrokkenheid en het brede advies van het instituut als bijzonder waardevol worden beschouwd.

Plan van aanpak

Het plan van aanpak en de offerte worden positief beoordeeld door de geïnterviewden. De meeste referenten geven aan dat het plan goed was afgestemd op hun vragen en wensen, waarbij er voldoende invloed was om wijzigingen aan te brengen. Eén respondent benadrukt: “Het traject is echt op maat gemaakt en van tevoren klonk het als een goed plan.” Een ander merkt op dat het eerste gesprek leidde tot een samenstelling van een passend pakket. De duidelijkheid en correctheid van de offerte wordt ook geprezen. Een referent stelt: “Het was een hele duidelijke en goede offerte die goed aansluit op de onderwijssector.” Deze sentimenten worden gedeeld door een andere geïnterviewde die zegt: “Het voorstel was passend en hielp ons onze medewerkers digitaal te ontwikkelen, wat noodzakelijk was binnen onze organisatie.” Er is lof voor de grondige benadering van de organisatiebehoeften. Een geïnterviewde legt uit: “Ze kwamen echt met een goed plan waarin organisatie breed werd gekeken naar onze begeleidingsbehoeften.” Ook wordt de duidelijke communicatie van verantwoordelijkheden en voorwaarden gewaardeerd: “Het was duidelijk welke partijen bij het traject betrokken zouden zijn en wie waarvoor verantwoordelijk was.”

Uitvoering

Alle referenten zijn unaniem tevreden met de manier waarop het project is uitgevoerd. De flexibiliteit en aanpassingsmogelijkheden tijdens de uitvoering worden hoog gewaardeerd. Een referent zegt: “Alles kwam heel goed overeen, ze waren ook flexibel in het tussentijds bijstellen en aanpassen.” Dit gevoel van adequaat tegemoetkomen aan de behoeften wordt ondersteund door een andere respondent die stelt: “Het was een heel goed gekozen vorm, een combinatie van training, e-learning en nabespreking.” De tevredenheid over de informatiesessies en interactieve middagen is duidelijk. Een geïnterviewde vertelt: “We hebben een aantal informatiemiddagen en inspiratiebijeenkomsten voor de directeuren gehad. Dat waren goede sessies, informatief en interactief.” Dit wordt aangevuld door een andere referent die tevreden is met de begeleiding door Edutrainers: “Er zijn regelmatig overleggen om de voortgang te bespreken en ze helpen ons bij obstakels met adviezen over hoe we mensen kunnen motiveren om aan de e-learning te beginnen.”

Adviseurs en begeleiders

De meeste referenten zijn zeer tevreden over de deskundigheid en betrokkenheid van de adviseurs. Eén neutrale respondent merkt echter op dat de adviseur een meer proactieve houding mag aannemen: “Ik vind dat de adviseur wel iets meer proactief mag zijn en meer in discussie zou mogen gaan.” De meerderheid van de geïnterviewden prijst de adviseurs voor hun prettige samenwerking en toegankelijkheid. Een referent stelt: “Superfijne adviseurs, niets anders over te zeggen, vooral de eigenaar is heel prettig om mee samen te werken en er zijn korte lijntjes.” Een ander voegt toe: “Heel prettig gesprek, ze begeleiden het ook heel goed.” Er is veel waardering voor de kennis en praktijkervaring van de adviseurs. Geïnterviewden lichten toe: “Wat heel fijn is, is dat mensen heel goed onze organisatie kennen en ook veel ervaring hebben uit de praktijk, waardoor ze de groep goed meekrijgen” en “Ze hebben echt gedegen kennis van zaken en veel ervaring in hoe ze dit helemaal kunnen implementeren in de vorm van een heel traject. Ze staan echt naast je om te kijken hoe dit binnen de hele organisatie ingezet kan worden.” De persoonlijke betrokkenheid en klantgerichtheid van de adviseurs wordt sterk gewaardeerd. Een referent vertelt: “We worden superfijn begeleid, ik heb nog nooit zoiets meegemaakt. Ze zijn altijd beschikbaar voor vragen en denken goed mee met ons. Ben gewoon heel tevreden; dit soort klantvriendelijkheid zijn we niet gewend.” Een andere geïnterviewde benadrukt de intensieve samenwerking: “Er is een hele intensieve samenwerking. Veel sparren, veel overleg en veel feedback. Ik ben echt supertevreden over hun adviseurs.”

Materiaal

Slechts twee geïnterviewden hebben buiten de e-learning om ander materiaal ontvangen. Het meeste relevante materiaal bevindt zich in de e-learning, wat volgens de meeste respondenten het meest relevant en nuttig is voor het leertraject. Eén respondent zegt hierover: “Het extra materiaal was prima, maar niet bijzonder. De e-learning bevat het belangrijkste en meest relevante materiaal. Voor de andere bijeenkomsten is ondersteunend materiaal niet zo relevant.”

Afronding

De afronding van het traject is voor de meeste geïnterviewden nog niet voltooid, waardoor er geen definitieve evaluatie kan worden gegeven. Veel respondenten geven aan dat zij nog midden in het proces zitten, zoals één geïnterviewde opmerkt: “We zitten nog in het traject en hebben een wisseling gehad qua personeel, dus we moeten nog nabespreken met de nieuwe bestuurders.” Een ander bevestigt: “Het proces loopt nog, maar we hebben wel besproken dat de borging van alles ook belangrijk is.” Eén referent geeft aan dat de eigenaar zeer kundig is in het meedenken over de implementatie en hoe deze tot succes kan worden gebracht: “Ja, de eigenaar is heel kundig in ook meedenken aan de voorkant hoe de implementatie gaat en tot succes wordt. Er wordt in het hele traject nagedacht over hoe we kunnen implementeren.” De meeste geïnterviewden geven aan dat er nog geen specifieke afrondingsactiviteiten hebben plaatsgevonden, zoals nabesprekingen met hogere echelons of schriftelijke rapportages.

Organisatie en Administratie

Men is zeer te spreken over dit onderdeel. Men is vol lof over bereikbaarheid van het instituut via website, e-mail en telefoon. Een respondent merkt op: “Ik mailde altijd rechtstreeks met de eigenaar, ze zijn heel goed aanspreekbaar ondanks alle drukte.” De reacties op specifieke wensen en gevraagde informatie zijn tijdig en adequaat. Een referent stelt: “De bereikbaarheid van deze mensen is ook heel goed, wat heel fijn was, is dat we het gewoon met onze contactpersoon konden regelen en die zette het secretariaat aan het werk.” Dit benadrukt de efficiëntie en het gemak van de communicatie met het instituut. De informele en snelle manier van communiceren wordt door meerdere respondenten als zeer positief ervaren. “Het contact is gewoon supergoed. Meestal gaat het via WhatsApp dat is ook heel fijn, waardoor je lekker korte lijntjes houd” en “Ik ben supertevreden over de organisatie en hun organisatorisch handelen. Ze zijn heel snel bereikbaar en het is heel laagdrempelig om contact met ze te maken,” aldus referenten.

Relatiebeheer

De relatie met Edutrainers wordt door de meeste geïnterviewden zeer positief beoordeeld. De communicatie wordt als laagdrempelig en persoonlijk ervaren. De relatie met een vaste contactpersonen wordt ook zeer gewaardeerd. Zoals blijkt uit de volgende citaten: “De communicatie is uitstekend, vooral via WhatsApp. Het zorgt voor korte lijntjes en een laagdrempelige, informele sfeer. Soms plannen we zelfs een koffiemomentje in, wat erg prettig is” en “Het contact met het instituut is fantastisch, vooral met de eigenaar. Ze is zeer betrokken en deskundig en neemt zelf ook initiatief om het contact te onderhouden.” De frequentie en reactiesnelheid van de contactpersoon wordt ook gewaardeerd. Een respondent zegt: “Het contact is uitstekend, zeer persoonlijk en onze contactpersoon is altijd direct benaderbaar. Ze reageert snel en de communicatie verloopt soepel.” Hoewel één neutrale respondent aangeeft dat het instituut wat proactiever zou kunnen zijn, is de algehele indruk zeer positief.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door de meeste geïnterviewden positief beoordeeld. Een aantal referenten geven aan dat zij het lastig vinden om hier een oordeel over te vellen omdat het traject nog loopt of via een overheidsinstelling wordt geregeld. Degenen die wel een mening hebben over de prijs-kwaliteitverhouding zijn positief. Een referent stelt: “De verhouding tussen prijs en kwaliteit is goed,” terwijl een ander dit bevestigt met: “Ik ben tevreden met de prijs-kwaliteitverhouding, vooral gezien de geboden diensten.” Een derde geïnterviewde zegt: “Het bureau biedt veel kwaliteit voor de prijs die ze vragen.” Een respondent geeft de hoogste waardering en zegt: “De prijs-kwaliteitverhouding is uitstekend, zeker gezien de deskundigheid en ondersteuning die we krijgen.” De overwegend positieve reacties wijzen erop dat de prijs-kwaliteitverhouding als redelijk tot goed wordt beschouwd door degenen die voldoende zicht hebben op dit aspect.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De tevredenheid is grotendeels positief onder de geïnterviewden. De verwachtingen ten aanzien van het traject zijn grotendeels uitgekomen, hoewel sommige aspecten nog in ontwikkeling zijn. Eén respondent geeft aan: “Voor nu zou ik zeggen een score van een drie omdat veel dingen nog niet van de grond zijn.” De meeste geïnterviewden zijn tevreden over de realistische verwachtingen en de bereikte doelen. Eén referent merkt op: “Het bureau heeft de verwachtingen goed gemanaged en de doelen zijn grotendeels bereikt.” Een andere voegt toe: “De begeleiding bij het implementeren van de veranderingen was uitstekend, we merken al verbeteringen in de praktijk.” Ook wordt de kwaliteiten van de adviseurs vaak als sterke punten genoemd. Een geïnterviewde stelt: “De deskundigheid en ondersteuning van het team zijn van hoog niveau.” Een andere referent voegt toe: “Het contact met onze contactpersoon is heel laagdrempelig en ze zijn altijd beschikbaar voor vragen en hulp.” Daarnaast wordt de flexibiliteit en bereidheid om aanpassingen te doen gewaardeerd: “Ze zijn zeer flexibel en bereid om tussentijds aanpassingen te doen, wat ons enorm heeft geholpen.” Een verbeterpunt dat wordt genoemd, is de noodzaak om meer proactief te zijn. Een geïnterviewde merkt op: “De adviseur mag wat meer proactief zijn en meer de discussie aangaan.” Over het algemeen zouden de geïnterviewden het bureau aanbevelen aan anderen. De positieve ervaringen met de prettige samenwerking, het goede contact en de deskundigheid worden zeer gewaardeerd. Een referent benadrukt: “Ik zou dit bureau zeker aanbevelen aan anderen, gezien de uitstekende samenwerking en de resultaten die we al hebben gezien.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Edutrainers B.V. op 28-05-2024.

Algemeen

Edutrainers ondersteunt scholen in het primair, speciaal, voortgezet en middelbaar beroepsonderwijs bij de integratie van technologie om de digitale vaardigheden van kinderen te bevorderen. Dit gebeurt door middel van advies en begeleiding omtrent ICT-beleid en -bekwaamheid, met een aanbod van E-learning en workshops. Het doel is gelijke kansen te creëren voor alle kinderen door middel van goed digitaal onderwijs. Edutrainers heeft een kernteam van vijf personen en werkt met een flexibele schil van 25 experts die dagelijks in het onderwijs actief zijn. Ze zijn aangesloten bij diverse netwerken zoals OnderwijsOntwikkeling Nederland, NLDigital en Microsoft Global Training Partner. De organisatie richt zich voornamelijk op onderwijsinstellingen en ministeries van Onderwijs. Uniek aan Edutrainers is de combinatie van onderwijsspecialisme en professionalisering, waarbij co-creatie met de doelgroep centraal staat. Ze onderscheiden zich door de kennis te verankeren in de organisaties van hun opdrachtgevers, waardoor ze op termijn overbodig worden. Hun methoden en technieken zijn evidence-informed met bewezen verbeteringen in onderwijskwaliteit en verminderde werkdruk bij opdrachtgevers. Continuïteit in ontwikkeling en professionalisering zijn speerpunten, waarbij ze de snelle ontwikkelingen in de tech-wereld weten te integreren met de behoeften van het onderwijs. Edutrainers is gegroeid van een start-up naar een gevestigde scale-up met een focus op het verder verbeteren van digitale geletterdheid, ICT-basisvaardigheden en digitale didactische vaardigheden. Samenwerking is cruciaal voor Edutrainers, zowel binnen hun netwerk als met hun opdrachtgevers. Ze zetten zich in om de digitale onderwijskwaliteit te verbeteren door middel van praktijkgerichte aanpakken en diepgaande kennisdeling.

Kwaliteit

Bij Edutrainers staat leren van en met elkaar centraal, waarbij co-creatie en maatwerk belangrijk zijn. Professionalisering moet direct toepasbaar zijn in de praktijk. Om kwaliteit te waarborgen, voeren ze uitgebreide gesprekken om de behoeften van de organisatie te begrijpen. Ze gebruiken een projectkaart om rollen, verantwoordelijkheden, monitoring, rapportages en evaluaties vast te leggen. Opleidingen en materialen worden samen met actieve onderwijsprofessionals ontwikkeld. Continue revisie en evaluatie waarborgen de relevantie en kwaliteit. Hun trainers werken nog steeds in het onderwijs, wat peer-to-peer leren bevordert. Nieuwe trainers worden ingewerkt door ervaren collega’s en volgen een vast proces om de methodiek van Edutrainers te leren. Trainers blijven professioneel groeien door kennisuitwisseling en externe programma’s. De kwaliteit van opleidingen, materiaal en trainers wordt geborgd door evaluaties na elke training en een kwaliteitscontrolekaart. Terugkoppeling aan opdrachtgevers gebeurt via vaste evaluatiemomenten en monitoringdashboards. Feedback en klachten worden serieus genomen en verwerkt. Edutrainers bevordert de overdracht van kennis naar de praktijk door kennisdeling via video’s, artikelen en podcasts, en door te leren van en met klanten.

Continuïteit

Edutrainers volgt de ontwikkelingen door deel te nemen aan netwerken, de belangrijkste spelers op platforms zoals LinkedIn te volgen, en door conferenties en evenementen bij te wonen. Daarnaast lopen zij regelmatig een dag mee met hun doelgroep in het veld om praktijkinzichten te verkrijgen. Nieuwe kansen ontstaan doordat er meer onderzoek beschikbaar is over de kloof in digitale vaardigheden binnen de maatschappij. Met de invoering van het curriculum digitale geletterdheid is er eindelijk meer aandacht voor de professionalisering van onderwijsprofessionals. Ook wordt er aandacht besteed aan de bestuurslaag, aangezien vaak blijkt dat deze nog niet digitaal vaardig genoeg is, wat leidt tot onbegrip en een gebrek aan urgentie voor dit thema. Het aanbod van Edutrainers wordt afgestemd op het beleid en de doelstellingen van de klant, met het strategisch beleid als vertrekpunt. Op basis van nieuwe technologische ontwikkelingen wordt er een vertaling gemaakt naar onderwijsmogelijkheden. Edutrainers verwacht groei in alle onderdelen rondom het thema digitaal veilig onderwijs, aan de kant van onderwijsadvies en professionalisering.

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