

Klanttevredenheidsonderzoek

Gouwe Academie

16-09-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Gouwe Academie 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 ONDERWIJSADVIES	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	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'.

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 Onderwijsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Plan van aanpak②				50%	
Uitvoering				100%	
Adviseurs en begeleiders			10%	70%	20%
Materiaal③				50%	
Afronding④				50%	
Organisatie en Administratie			10%	80%	10%
Relatiebeheer⑤			20%	30%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				50%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen kan hier iets over zeggen
- ③ Niet iedereen heeft zicht op het materiaal
- ④ Niet alle referenten hebben hier mee te maken gehad
- ⑤ Niet iedereen heeft hier een mening over
- ⑥ Niet alle referenten hebben zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien deelnemers hebben deelgenomen aan een onderzoek naar de diensten van Gouwe Academie, waarbij ze hun ervaringen deelden. Onder hen waren zowel opdrachtgevers als deelnemers, en sommigen vervulden beide rollen. Veel geïnterviewden kenden Gouwe Academie al via eerdere samenwerkingen of door aanbevelingen van collega's en vakgenoten. De sterke reputatie bleek doorslaggevend in hun keuze. Zoals één opdrachtgever het verwoordde: "We hadden al goede ervaringen met Gouwe Academie. Toen er opnieuw behoefte was aan ondersteuning, hoefden we niet verder te zoeken." Over het voortraject zijn alle deelnemers uitgesproken positief. Het proces werd als zorgvuldig en professioneel ervaren. Een deelnemer licht toe: "Er werd uitgebreid de tijd genomen om onze vragen en wensen te bespreken. Die gesprekken voelden persoonlijk en doelgericht, wat ons direct vertrouwen gaf in het traject." Unaniem benadrukken de respondenten dat Gouwe Academie het voortraject effectief en professioneel vormgeeft, waarbij aandacht voor detail en luisterend vermogen steeds centraal staan.

Plan van aanpak

Vijf van de geïnterviewde referenten hebben specifiek hun ervaringen gedeeld met het plan van aanpak dat Gouwe Academie opstelt. Zij zijn unaniem tevreden over de helderheid en zorgvuldigheid waarmee dit document wordt opgesteld. Het plan van aanpak biedt een concreet overzicht van wat er precies wordt geboden en maakt inzichtelijk hoe de verschillende onderdelen en kosten zijn opgebouwd. Deze transparantie wordt door de referenten als een belangrijk pluspunt ervaren. Daarnaast waarderen zij de ruimte die er is om in dit stadium nog aanpassingen te doen. Het plan wordt niet gezien als een rigide document, maar als een flexibel kader dat samen met de opdrachtgever verder kan worden aangescherpt. Dit geeft zowel houvast als de mogelijkheid om het traject optimaal af te stemmen op de praktijk. Een opdrachtgever verwoordt het als volgt: “Het plan van aanpak was meteen duidelijk en goed gestructureerd. We konden nog accenten leggen waar nodig, en dat maakte dat het echt ons traject werd.”

Uitvoering

Alle respondenten geven aan tevreden te zijn over de manier waarop Gouwe Academie de verschillende trajecten begeleidt en uitvoert. Of het nu gaat om scholing of om de invoering van ICT-producten die het werk van leerkrachten makkelijker maken: de aanpak wordt ervaren als doordacht, gestructureerd en praktijkgericht. De trajecten sluiten goed aan bij de context van de organisaties, waardoor de opgedane kennis en middelen direct bruikbaar zijn in de dagelijkse onderwijspraktijk. Een van de deelnemers verwoordt het zo: “De inhoud sloot precies aan bij onze praktijk. Er was een duidelijke opbouw en we konden de kennis meteen gebruiken in ons werk.” Respondenten benadrukken dat de trajecten niet alleen inhoudelijk sterk zijn, maar ook flexibel worden vormgegeven. Er is ruimte voor maatwerk en aanpassingen wanneer dat nodig is, zonder dat de rode draad verloren gaat. Dit zorgt voor een herkenbare balans tussen structuur en flexibiliteit. Zoals een opdrachtgever aangeeft: “Het traject was helder en goed begeleid. Er werd echt rekening gehouden met onze situatie, waardoor het ook in de praktijk waardevol was.”

Adviseurs en begeleiders

De meeste referenten zijn uitgesproken positief over de adviseurs van Gouwe Academie. Zeven van de tien respondenten gaven aan tevreden te zijn, terwijl twee zelfs zeer tevreden waren. Hun waardering heeft vooral te maken met de combinatie van productkennis en inzicht in de onderwijspraktijk. De adviseurs kennen de ins en outs van de ICT-producten en weten bovendien hoe deze in de dagelijkse schoolomgeving het beste tot hun recht komen. Daardoor ervaren leerkrachten de begeleiding als relevant, doelgericht en direct toepasbaar. Een deelnemer omschrijft het zo: “De adviseur wist precies hoe het product werkte, maar vooral ook hoe het in onze schoolpraktijk gebruikt kon worden. Dat maakte het verschil.” Of zoals een andere opdrachtgever het verwoordt: “De begeleiding was deskundig en to the point. Het voelde echt alsof de adviseur onze situatie kende.” Eén referent gaf een neutrale beoordeling, omdat er tijdens het traject sprake was van een wisseling van adviseur. Deze verandering werd niet goed gecommuniceerd, wat zorgde voor enige onduidelijkheid.

Materiaal

Ongeveer de helft van de geïnterviewden heeft specifiek iets gezegd over het materiaal dat tijdens de trajecten van Gouwe Academie is ingezet. De referenten die hierop ingingen, geven aan dat zij tevreden zijn over de kwaliteit en bruikbaarheid ervan. Het materiaal werd als passend en ondersteunend ervaren, zonder dat het daarbij een overheersende rol speelde. Respondenten benadrukken dat het materiaal vooral bijdroeg aan het structureren van het traject en het verduidelijken van de inhoud. Daarbij werd het gezien als een nuttige aanvulling op de begeleiding door de adviseurs. Er zijn geen negatieve opmerkingen gemaakt, al geven sommige referenten aan dat zij het materiaal vooral als vanzelfsprekend onderdeel van het geheel hebben ervaren. Een deelnemer verwoordt het als volgt: “Het materiaal was duidelijk en handig, je kon er meteen mee aan de slag.”

Afronding

Ongeveer de helft van de referenten kan iets zeggen over de manier waarop Gouwe Academie de verschillende trajecten afrondt. Al deze respondenten zijn unaniem positief over dit onderdeel. Voor degenen die al langer met Gouwe Academie samenwerken, kan het begrip 'afronding' wellicht wat beperkt aanvoelen omdat een (eind)gesprek vaak wordt gekoppeld aan nieuwe ontwikkelkansen en/of een vervolgtraject. Toch beoordelen zij specifiek de afsluiting van een traject en delen ze hun ervaringen graag. De afronding wordt ervaren als zorgvuldig en volledig. Er is aandacht voor wat er tijdens het traject is bereikt en hoe de resultaten duurzaam kunnen worden toegepast in de organisatie. Ook de mogelijkheid om feedback te geven en vervolgacties te bespreken wordt zeer gewaardeerd. Dit zorgt ervoor dat de afronding niet alleen een formeel einde is, maar ook een kans biedt voor reflectie en verdere ontwikkeling. Een referent licht toe: "De afronding van het traject gaf ons echt inzicht in wat we hadden bereikt en hoe we hier verder mee aan de slag kunnen. Het voelde heel compleet en praktisch toepasbaar."

Organisatie en Administratie

Volgens vrijwel alle referenten zijn de organisatie en administratie bij Gouwe Academie goed op orde. De meerderheid spreekt van een overzichtelijke en professionele aanpak, waarbij zaken vlot worden geregeld en communicatie helder verloopt. Dit maakt de samenwerking voor de meesten aangenaam en betrouwbaar. Een referent verwoordt het als volgt: "De administratie verliep soepel en duidelijk. Als er iets geregeld moest worden, was het snel opgepakt en netjes teruggekoppeld." De positieve ervaringen hebben betrekking op zowel de bereikbaarheid als de afhandeling van praktische zaken. Respondenten geven aan dat vragen doorgaans snel en adequaat worden beantwoord. Eén referent gaf een neutrale beoordeling, omdat hij zich onvoldoende geïnformeerd voelde bij de wisseling van een adviseur. Dit wordt gezien als een aandachtspunt, al doet het geen afbreuk aan het algemene beeld van een goed georganiseerde organisatie. Zoals een andere deelnemer het omschrijft: "De samenwerking voelde georganiseerd en transparant. Je wist altijd waar je aan toe was."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer van Gouwe Academie wordt door de meerderheid van de referenten als positief ervaren. Drie van de vijf respondenten die hier iets over kunnen zeggen, geven aan tevreden te zijn, terwijl twee een neutrale beoordeling hebben gegeven. De neutrale scores hebben vooral te maken met een wens voor iets proactiever contact; deze respondenten geven aan dat zij niet altijd recente updates of afgestemde informatie hebben ontvangen. De tevreden referenten waarderen met name het persoonlijke contact en de bereikbaarheid van de organisatie. Er is vaak een vaste contactpersoon/adviseur beschikbaar die regelmatig informeert naar behoeften en mogelijkheden binnen het traject. Dit contact wordt gezien als nuttig en ondersteunend voor de samenwerking. Een referent zegt hierover: "Het contact voelt persoonlijk en gericht op onze situatie. Je merkt dat er echt naar onze behoeften wordt gekeken." Een ander licht toe: "De communicatie is prettig en duidelijk. Als we vragen hebben, krijgen we snel een passend antwoord."

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten die iets over de prijs-kwaliteitverhouding kunnen zeggen, zijn tevreden. Zij ervaren de tarieven van Gouwe Academie als redelijk in verhouding tot de geboden producten en diensten. De ICT-producten en trajecten worden gezien als effectief en betrouwbaar; ze doen wat wordt beloofd en bieden daadwerkelijk ontlasting voor de mensen die ermee werken. De tevredenheid heeft vooral te maken met de combinatie van duidelijke functionaliteit, praktische toepasbaarheid en ondersteuning gedurende het traject. Respondenten geven aan dat de producten en begeleiding goed aansluiten bij de dagelijkse praktijk van de scholen, waardoor tijd en energie van leerkrachten en andere betrokkenen wordt bespaard. Een referent licht toe: "De prijs is eerlijk en de producten doen wat ze beloven. Ze maken het werk echt makkelijker en besparen ons veel tijd." Al met al zien de geïnterviewden de prijs-kwaliteitverhouding als evenwichtig en passend bij de geboden diensten.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel genomen laten de bevindingen zien dat Gouwe Academie door de respondenten wordt gewaardeerd om de professionele en gestructureerde aanpak van haar trajecten. De combinatie van duidelijke plannen, praktische ondersteuning en aandacht voor de context van de deelnemende scholen wordt consequent als positief ervaren. Ook het persoonlijke contact, de bereikbaarheid van de organisatie en de flexibiliteit in uitvoering dragen bij aan het vertrouwen dat opdrachtgevers en deelnemers in de trajecten hebben. De trajecten worden effectief afgerond, waarbij resultaten goed zichtbaar zijn en toepasbaar in de dagelijkse praktijk, en de administratie en organisatie verlopen over het algemeen overzichtelijk en efficiënt. Tegelijkertijd geven enkele respondenten aan dat er ruimte is voor verbetering in de communicatie rond wijzigingen, zoals wisseling van adviseurs, en dat proactiever contact bij sommige trajecten wenselijk zou zijn. Het benutten van deze aandachtspunten kan ervoor zorgen dat de samenwerking nog soepeler verloopt en dat alle betrokkenen zich optimaal geïnformeerd en ondersteund voelen. Alle referenten geven desgevraagd aan dat ze Gouwe Academie aanbevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②			20%	60%	
Accommodatie③				40%	
Natraject			20%	80%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer④				40%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				40%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier zicht op
- ③ Niet alle referenten hebben hier een mening over
- ④ Slechts vier referenten hebben hier mee te maken gehad
- ⑤ Maar vijf referenten hebben zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De tien referenten die deel hebben genomen aan dit onderzoek waarderen het voortraject van de open opleidingen bij Gouwe Academie overwegend positief. Alle deelnemers of opdrachtgevers die hier een oordeel over kunnen geven, zijn tevreden tot zeer tevreden. Zij geven aan dat het voortraject duidelijk, gestructureerd en toegankelijk verloopt. Zo ontvangen deelnemers tijdig uitnodigingen, agenda's en informatie over de inhoud van de opleidingen, waardoor het gemakkelijk is om het traject goed voor te bereiden. In een enkel geval vindt er vooraf een intakegesprek plaats, waarin de specifieke behoeften van de deelnemers worden besproken. Dit wordt door deze referenten als prettig en doelgericht ervaren, omdat het bijdraagt aan een goede afstemming van het traject op de praktijk van de deelnemers. Een van de referenten licht toe: "We hadden goede ervaringen gehoord van collega's en toen we de cursus tegenkwamen, leek het precies aan te sluiten bij onze behoeften. Het voelde als een logische keuze om hier mee te starten." Een ander vertelt: "We hebben van tevoren nog een kort gesprek gehad over wat het team nodig had, en dat voelde meteen nuttig en praktisch."

Opleidingsprogramma

De referenten zijn unaniem tevreden over de manier waarop Gouwe Academie het opleidingsprogramma communiceert en ondersteunt. Zowel via de website als via gerichte e-mails ontvangen deelnemers uitgebreide informatie over de inhoud, planning en praktische zaken rondom de opleidingen. Deze combinatie van digitale informatie en persoonlijke communicatie wordt als duidelijk en overzichtelijk ervaren, waardoor deelnemers goed voorbereid aan de trajecten kunnen beginnen. Respondenten geven aan dat de informatievoorziening bijdraagt aan een prettig verloop van het programma. De duidelijkheid over verwachtingen, doelstellingen en beschikbare materialen helpt bij het plannen en afstemmen van het traject binnen de eigen organisatie. Een referent licht toe: "Alles was duidelijk en overzichtelijk. Via de website en de mails hadden we precies de informatie die we nodig hadden om goed voorbereid te starten." Al met al zorgt deze heldere communicatie ervoor dat deelnemers het opleidingsprogramma ervaren als professioneel en goed georganiseerd.

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen en trajecten door Gouwe Academie wordt door de referenten zeer gewaardeerd. De bijeenkomsten zijn inhoudelijk goed voorbereid, praktisch relevant en sluiten aan bij de dagelijkse werkzaamheden van de deelnemers. De trainingen worden als interactief en afwisselend ervaren. Vragen en casussen uit de groep worden actief behandeld, waardoor deelnemers betrokken blijven en de stof goed kunnen toepassen. Daarnaast is er ruimte om ook tijdens de training onderdelen aan te passen aan de specifieke behoeften van de deelnemers, wat bijdraagt aan de effectiviteit van het traject. Twee referenten hebben een webinar gevolgd en geven aan dat ook deze vorm goed werkte. Een van hen licht toe: "Het webinar was duidelijk en overzichtelijk. Ook online konden we vragen stellen en praktijkvoorbeelden bespreken, wat het erg praktisch maakte." Een ander voegt toe: "Hoewel het online was, voelde het persoonlijk en betrokken, en sloot de inhoud goed aan bij ons werk." De combinatie van structuur, interactie en praktische toepasbaarheid maakt de trainingen zeer waardevol.

Opleiders

De referenten zijn unaniem tevreden tot zeer tevreden over de trainers/onderwijsadviseurs die door Gouwe Academie worden ingezet. Zij worden gewaardeerd om hun professionaliteit, didactische vaardigheden en het vermogen om de stof op een duidelijke en toegankelijke manier over te brengen. De trainers weten de theorie te koppelen aan de praktijk, waardoor voorbeelden en uitleg voor de deelnemers direct relevant en begrijpelijk zijn. Een van de referenten licht toe: "De trainer wist precies waar hij het over had en kon dit verduidelijken met concrete voorbeelden uit onze dagelijkse praktijk. Dat maakte de uitleg veel levendiger en direct toepasbaar." Ook de persoonlijke benadering van de trainers wordt positief ervaren. De deelnemers merken dat er aandacht is voor individuele vragen en behoeften, en dat er voldoende ruimte is om onderwerpen in eigen tempo te behandelen. Zoals een ander zegt: "Een training valt of staat met goede trainers. Bij Gouwe Academie merkte je dat de docent deskundig en enthousiast was, en echt oog had voor iedereen in de groep."

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben zicht op het materiaal dat door Gouwe Academie wordt uitgereikt; enkele deelnemers kunnen zich het materiaal niet goed herinneren of hebben er zelf weinig mee gewerkt. Van de referenten die hier wel iets over kunnen zeggen, is het merendeel tevreden. Het materiaal wordt als duidelijk en overzichtelijk ervaren en sluit goed aan bij de inhoud van de trainingen. Een deelnemer licht toe: "Het materiaal zag er aantrekkelijk uit en je kon er snel mee aan de slag tijdens de training." Twee referenten gaven een neutrale score. Zij geven aan dat het materiaal nuttig is, maar dat ze niet altijd volledig konden beoordelen hoe dit in de praktijk werd gebruikt of dat sommige onderdelen minder relevant voor hun situatie waren. Over het geheel genomen wordt het materiaal positief beoordeeld: het ondersteunt de trainingen op een duidelijke manier en helpt deelnemers de leerstof beter te volgen, zonder dat het de hoofdrol van de training overneemt.

Accommodatie

Niet iedere referent kan iets zeggen over de accommodatie waar de trainingen hebben plaatsgevonden. Dat heeft verschillende redenen: sommige deelnemers volgden een webinar, anderen deden de training op de eigen schoollocatie, en een enkeling had er simpelweg geen zicht op. Van de vier referenten die hier wél een mening over hebben, is het oordeel unaniem positief. Zij ervaren de locaties als praktisch, goed bereikbaar en passend bij de aard van de training. Deelnemers benadrukken dat de voorzieningen op orde waren en dat dit een prettige basis bood voor de bijeenkomsten. Daarbij werd vooral de toegankelijkheid en de sfeer van de omgeving genoemd als positief punt. Een van de deelnemers verwoordt het zo: “De locatie was goed bereikbaar en alles was netjes geregeld, waardoor je je helemaal kon richten op de inhoud van de training.”

Natraject

Het merendeel van de referenten is tevreden over de manier waarop Gouwe Academie het natraject vormgeeft. Zij waarderen dat de afronding zorgvuldig gebeurt, met duidelijke afspraken en een certificaat als tastbaar bewijs van deelname. Ook wordt genoemd dat de adviseur na afloop nog benaderbaar is voor vragen, wat deelnemers een gevoel van continuïteit en betrokkenheid geeft. Een deelnemer zegt hierover: “Alles werd netjes afgerond en we kregen ook een certificaat. Het voelde compleet en professioneel, en ik wist dat ik later nog bij de adviseur terecht kon met vragen.” De referenten zijn positief over de resultaten die de trainingen van Gouwe Academie opleveren. Deelnemers geven aan dat zij na afloop concrete handvatten hebben om in de praktijk mee aan de slag te gaan. De trainingen sluiten goed aan bij de dagelijkse werkzaamheden, waardoor opgedane kennis en vaardigheden direct toepasbaar zijn. Dit zorgt ervoor dat het geleerde niet op de plank blijft liggen, maar daadwerkelijk bijdraagt aan de verbetering van het werkproces en het vergroten van de deskundigheid van de deelnemers. Twee referenten hebben een neutrale beoordeling gegeven. Zij hadden graag nog een standaard terugkomdag of een gezamenlijke terugkoppeling gezien om laatste vragen te stellen of ervaringen te delen. Dit hebben zij tijdens de training ook besproken met de adviseur, die hier begripvol op reageerde. Zoals een van hen toelichtte: “Voor ons had een terugkommoment het geheel net wat sterker gemaakt. Maar doordat de trainer goed luisterde en erover in gesprek ging, voelde het alsnog positief.”

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Gouwe Academie de organisatie en administratie verzorgt. Zij ervaren dat afspraken duidelijk zijn en dat de praktische kant van de samenwerking soepel verloopt. Documenten en informatie worden tijdig gedeeld en zaken rondom inschrijving, communicatie en planning verlopen zonder problemen. De respondenten noemen dit een prettige basis, omdat het hen in staat stelt zich volledig te richten op de inhoud van de training. Eén deelnemer zegt hierover: “Gouwe Academie reageert snel en de antwoorden zijn inhoudelijk in orde.” Daarnaast wordt de manier waarop vragen of verzoeken worden opgepakt positief beoordeeld. Er is aandacht voor iedereen en er wordt meegedacht wanneer er iets geregeld moet worden. Zoals een andere referent het omschrijft: “Als we ergens tegenaan liepen, werd het snel opgepakt. Dat is prettig omdat er vaak snel geschakeld moet worden.”

Relatiebeheer

Niet alle referenten hebben direct zicht op het relatiebeheer met Gouwe Academie. Vier van hen spreken uit eigen ervaring, terwijl bij zes anderen het contact voornamelijk via een collega verloopt. De groep die hier wel iets over kan zeggen, is unaniem positief. Het contact wordt ervaren als prettig en passend in frequentie. Een van de referenten geeft aan: “Het is vaak een dunne lijn, ik ervaar informatie al snel als opdringerig. In dit geval heb ik niets te klagen, het contact verloopt prettig en er wordt niet te veel gestuurd. Dat werkt voor mij goed.” Daarnaast wordt de waarde van de nieuwsbrieven benoemd. Deze voorzien in relevante updates en worden door meerdere respondenten als nuttig ervaren. Een deelnemer verwoordt het als volgt: “De nieuwsbrieven zijn handig om op de hoogte te blijven. Verder heb ik niet veel meer contact nodig, dit is precies goed.” Al met al wordt het relatiebeheer als zorgvuldig en in balans omschreven.

Prijs-kwaliteitverhouding

De helft van de referenten heeft zich uitgesproken over de prijs en de verhouding tot de geboden kwaliteit. Hun oordeel is unaniem positief: zij vinden dat de tarieven goed aansluiten bij wat er wordt geleverd. Eén van hen is zelfs zeer tevreden en benadrukt dat de trainingen veel waarde bieden in verhouding tot de kosten. De tevredenheid heeft onder meer te maken met de praktische bruikbaarheid van de trainingen en de directe toepasbaarheid van de opgedane kennis. Daarbij speelt ook mee dat de trainingen zorgvuldig worden begeleid en duidelijk zijn opgebouwd, wat volgens de referenten bijdraagt aan de meerwaarde. Een van de deelnemers verwoordt het zo: "Wat je krijgt, is het dubbel en dwars waard. Het materiaal, de begeleiding en de manier waarop het wordt overgebracht, maken het heel waardevol voor ons team." Samenvattend zien de referenten de prijs-kwaliteitverhouding als gunstig en passend bij de diensten van Gouwe Academie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen schetsen de referenten een positief beeld van de open opleidingen bij Gouwe Academie. Sterke punten die vaak genoemd worden, zijn de duidelijke communicatie vooraf, de professionaliteit en betrokkenheid van de trainers, en de praktische toepasbaarheid van de trainingen in de dagelijkse praktijk. Ook de organisatie en administratie verlopen soepel, waardoor deelnemers zich volledig op de inhoud kunnen richten. De prijs-kwaliteitverhouding wordt als gunstig ervaren en het contact met Gouwe Academie wordt gewaardeerd om de balans tussen persoonlijk en informatief. Naast deze pluspunten noemen enkele referenten aandachtspunten die vooral gaan over de afronding en de ondersteuning na afloop van een traject. Zo zou een terugkommoment of gezamenlijke reflectie nog meer verdieping kunnen bieden. Ook is het trainingsmateriaal volgens een zeer kleine groep niet altijd even relevant of volledig bruikbaar. Deze verbeterpunten doen echter geen afbreuk aan het overwegend positieve beeld: Gouwe Academie wordt gezien als een betrouwbare en deskundige partner in scholing en ontwikkeling.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Gouwe Academie op 16-09-2025.

Algemeen

Gouwe Academie ondersteunt al meer dan twintig jaar onderwijsinstellingen in heel Nederland bij het duurzaam inzetten van ICT. Met consultancy, opleidingen en adviezen vanuit de praktijk helpt de organisatie scholen om ICT effectief en toekomstgericht te gebruiken. Daarbij werkt de academie nauw samen met leveranciers als Topicus (en dan specifiek met ParnasSys), Educator, Gynzy, KidsKonnnect, DIA en IEP en ontwikkelt zij ook eigen onderwijskundige ICT-tools, waaronder Kindkans, Zien!+ en de leer- en ontwikkelingslijnen 0-7 jaar. De kernwaarden van Gouwe Academie; deskundig en gedreven, realiserend, ondernemend en innovatief, en visiegestuurd, vormen de basis van alle activiteiten. Het motto lichter, leuker en beter geeft richting aan de manier waarop de organisatie bijdraagt aan lagere werkdruk, meer werkplezier en hogere onderwijskwaliteit. Gouwe Academie is sinds 1 januari 2021 een zelfstandige bv en valt volledig onder stichting Driestar educatief, waarmee nog steeds nauw wordt samengewerkt. Het gesprek met de heer Bos, mevrouw De Kreij en de heer Vollmuller vond plaats op de Gouwe Academie in Gouda.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Gouwe Academie centraal. In de begeleiding van scholen wordt gewerkt met drie fases die gekoppeld zijn aan de manier waarop een opdrachtgever de mogelijkheden van software benut om zijn missie en visie te realiseren. In de eerste fase leren gebruikers de software kennen, in de tweede fase staat efficiënt gebruik centraal en in de derde fase wordt de software ondersteunend aan de onderwijsvisie ingezet. Dit proces gaat altijd gepaard met een doorlopende kwaliteitsdialoog, gericht op verdere verbetering van processen. Het programma-aanbod van Gouwe Academie is breed en thematisch opgebouwd, met onder meer aandacht voor brede vorming en coaching, schoolkwaliteit, het jonge kind, flexibilisering van onderwijs, handelings- en opbrengstgericht werken, passend onderwijs, oudercommunicatie en administratie in ParnasSys. De inzet van adviseurs bestaat uit een combinatie van vaste medewerkers en een flexibele schil. Nieuwe adviseurs doorlopen een zorgvuldig inwerktraject: zij lopen eerst mee met ervaren collega's, voeren vervolgens een meesterproef uit en gaan daarna pas zelfstandig aan de slag. Meerdere keren per jaar zijn er bijeenkomsten voor specifieke teams en gezamenlijke studiedagen voor alle onderwijsadviseurs.

Continuïteit

Gouwe Academie is een jonge en ambitieuze organisatie die de komende jaren verder wil groeien door strategische samenwerkingen met nieuwe partners en een verbreding van het programma-aanbod. Met de komst van een eigen marketeer is deze groei al zichtbaar, terwijl er tegelijkertijd volop kansen liggen om de dienstverlening rond ParnasSys verder te versterken. Daarmee geeft Gouwe Academie concreet invulling aan het motto lichter, leuker en beter: minder werkdruk, meer werkplezier en een hogere onderwijskwaliteit. Op basis van het gesprek, de structurele aandacht voor kwaliteit en de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek concludeert Cedeo dat de continuïteit van Gouwe Academie voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Gouwe Academie werkt met onderwijsadviseurs die stevig verankerd zijn in de onderwijspraktijk. Door middel van mondelinge en schriftelijke evaluaties met deelnemers aan cursussen en opleidingen blijft de organisatie goed op de hoogte van wat er speelt en kan zij hier direct op inspelen. Ook de strategische samenwerkingen met diverse partners zorgen voor een brede informatiebasis. Hierdoor sluit het programma-aanbod nauw aan bij de behoeften van afnemers en is dit duidelijk bedrijfsgericht te noemen.

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