

Klanttevredenheidsonderzoek

Digiwijzer Nederland B.V.

14-10-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Digiwijzer Nederland 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 ONDERWIJSADVIES	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Net als in andere maatschappelijke sectoren is ook in de onderwijssector behoefte gegroeid aan objectivering van de kwaliteit van professionele dienstverlening. Daarvoor zijn verschillende redenen, waaronder de liberalisering van de markt en het overhevelen van landelijk beschikbare subsidies naar het scholenveld. Als gevolg daarvan is de markt dynamisch geworden en zijn marktverhoudingen te typeren als gefragmenteerd en gedifferentieerd. Certificering is een middel om in die omstandigheden scholen een maatstaf te bieden de kwaliteit van het aanbod van dienstverlening naar waarde te kunnen inschatten.

Om zicht te bieden op de bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van onderwijsinstellingen trajecten hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers.

De werkzaamheden die Cedeo in het kader van erkenning verricht, geschieden onder toezicht van de Stichting Cedeo.

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, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar gericht zijn op onderwijsontwikkeling.

3. Methode

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo opdrachtgevers van onderwijsadviesdiensten met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met het betreffende bureau. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van het bureau? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het bureau erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde opdrachtgevers over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het bureau voldoet aan de vereiste kwalitatieve en kwantitatieve criteria, komt het in aanmerking voor de Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat minstens 80% van de benaderde opdrachtgevers van het Bureau zich 'tevreden tot zeer tevreden' toont over de samenwerking met het betreffende bureau en de geboekte resultaten.

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

- Het bureau krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het bureau voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het bureau. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het bureau 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 opdrachtgevers 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) positieve advisering
 - 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				90%	10%
Plan van aanpak			10%	80%	10%
Uitvoering				70%	30%
Adviseurs en begeleiders				70%	30%
Materiaal②				60%	20%
Afronding			20%	80%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer			30%	70%	
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	80%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben hier geen mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan het onderzoek naar de dienstverlening van Digiwijzer Nederland B.V. (hierna te noemen Digiwijzer) hebben tien referenten meegewerkt. Zij geven unaniem aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over het voortraject en benadrukken vooral de deskundigheid en betrokkenheid van het team. Digiwijzer staat bekend als expert op het gebied van digitale geletterdheid, wat voor veel organisaties een doorslaggevende reden was om met hen samen te werken. Sommige referenten hadden al eerder positieve ervaringen met Digiwijzer, terwijl anderen via collega's en vakgenoten op het bureau werden gewezen. De gesprekken in het voortraject worden als professioneel, helder en zorgvuldig afgestemd op de specifieke situatie van de opdrachtgever omschreven. De adviseurs weten goed door te vragen en de onderliggende behoefte te achterhalen, waarna zij deze vertalen naar een passende oplossing. "Ze luisteren niet alleen naar wat je zegt, maar vooral naar wat je écht nodig hebt," vertelt een van de referenten. Ook de flexibiliteit en het meedenken worden veelvuldig genoemd als sterke punten. "Toen onze plannen onverwacht wijzigden, pasten ze hun aanpak meteen aan zonder in te leveren op kwaliteit," aldus een andere referent.

Plan van aanpak

Ook over het plan van aanpak spreken de referenten zich in grote meerderheid positief uit. Zij benadrukken dat Digiwijzer niet alleen een breed scala aan diensten aanbiedt, maar daarin juist ook echte specialist is. De adviseurs weten wat er speelt binnen scholen, begrijpen welke uitdagingen prioriteit hebben en vertalen die kennis naar plannen die aansluiten bij de praktijk. Daardoor ervaren referenten het plan van aanpak als zorgvuldig afgestemd op hun specifieke context. De plannen worden omschreven als helder, overzichtelijk en realistisch. Referenten waarderen vooral dat Digiwijzer goed luistert naar hun wensen en deze vertaalt naar een inhoudelijk sterk en praktisch uitvoerbaar voorstel. “Het plan liet zien dat ze precies begrijpen wat er bij ons op school leeft, het sloot naadloos aan bij onze situatie,” vertelt een van hen. Ook over de communicatie zijn de betrokkenen positief: de informatie over kosten en planning wordt als duidelijk en goed onderbouwd ervaren. Eén referent gaf aan dat de offerte iets later kwam dan verwacht, hierdoor geeft hij aan dit onderdeel een neutrale score. Over het geheel genomen wordt het plan van aanpak gezien als een stevig en betrouwbaar fundament voor een succesvolle samenwerking. “Ze combineren hun expertise met een realistische aanpak, waardoor je meteen vertrouwen hebt in het traject,” aldus een andere referent.

Uitvoering

Alle respondenten zijn unaniem positief over de manier waarop Digiwijzer de trajecten begeleidt en uitvoert. Of het nu gaat om trainingen of voorlichtingssessies voor leerkrachten, leerlingen of ouders: de aanpak wordt omschreven als professioneel, gestructureerd en direct toepasbaar in de onderwijspraktijk. Digiwijzer zorgt ervoor dat elk traject nauw aansluit op de context en behoeften van de organisatie, waardoor kennis en materialen meteen inzetbaar zijn. Referenten waarderen vooral de combinatie van inhoudelijke kwaliteit en praktische relevantie. “Wat we leerden sloot perfect aan bij onze dagelijkse praktijk, we konden er de volgende dag al mee aan de slag,” vertelt een van de respondenten. Daarnaast wordt de flexibiliteit van Digiwijzer vaak genoemd als belangrijk pluspunt. De trajecten hebben een duidelijke structuur, maar bieden tegelijkertijd ruimte om mee te bewegen met veranderingen of specifieke wensen. Deze balans tussen consistentie en maatwerk draagt bij aan het succes van de samenwerking. “Ze hielden voortdurend rekening met onze situatie en dachten actief mee, zonder dat het doel of de lijn van het traject uit het oog werd verloren,” aldus een opdrachtgever.

Adviseurs en begeleiders

De referenten zijn unaniem positief over de adviseurs die door Digiwijzer worden ingezet. Zij omschrijven hen als deskundig, betrokken en zeer gedreven professionals die met plezier en overtuiging hun vak uitoefenen. De adviseurs weten ingewikkelde onderwerpen helder en toegankelijk over te brengen en sluiten daarbij goed aan op de kennis en behoeften van hun doelgroep. Hun vriendelijke en open houding zorgt bovendien voor een prettige samenwerking en een veilige leeromgeving. Referenten benadrukken dat de adviseurs niet alleen over actuele kennis beschikken, maar deze ook weten te vertalen naar praktische handvatten voor de dagelijkse onderwijspraktijk. “Ze combineren inhoudelijke expertise met een menselijke benadering, waardoor je je meteen serieus genomen voelt,” vertelt een van de respondenten. Ook hun enthousiasme en inzet vallen op. “Je merkt dat ze echt betrokken zijn bij wat ze doen en dat werkt aanstekelijk. Het motiveert om met hun adviezen aan de slag te gaan,” aldus een andere referent. Dankzij deze kwaliteiten dragen de adviseurs in belangrijke mate bij aan het succes van de trajecten.

Materiaal

Niet alle referenten kunnen iets zeggen over het materiaal dat door Digiwijzer is ingezet. In sommige trajecten kunnen betrokkenen zich de inhoud niet meer goed herinneren. Van de referenten die er wél ervaring mee hebben, is iedereen uitgesproken positief. Zij omschrijven het materiaal als helder, relevant en goed afgestemd op de doelgroep. Volgens hen sluit het materiaal nauw aan bij de thema's die tijdens de bijeenkomsten worden behandeld en biedt het concrete handvatten om de opgedane kennis toe te passen in de praktijk. “Het materiaal voelde niet als standaard lesstof, maar als iets dat écht bij onze leerlingen past,” vertelt een van de respondenten. Een ander benadrukt de praktische waarde: “De opdrachten en voorbeelden sloten mooi aan op onze situatie en maakten het makkelijker om ermee aan de slag te gaan.”

Afronding

De meeste referenten zijn tevreden over de manier waarop Digiwijzer de trajecten afrondt. Zij geven aan dat de afsluiting duidelijk en zorgvuldig verloopt, met een goede terugblik op het proces en heldere afspraken over eventuele vervolgstappen. De afronding wordt als professioneel en prettig ervaren en biedt organisaties handvatten om zelfstandig verder te werken met de opgedane kennis en materialen. Twee referenten geven een meer neutrale beoordeling. Zij zijn over het geheel genomen tevreden, maar zouden graag zien dat er na afloop nog een vervolgmoment of verdiepende bijeenkomst plaatsvindt. “De afsluiting was prima, maar ik miste een standaard vervolg om te bespreken hoe het daarna verderging,” vertelt een van hen. Over het algemeen zien referenten de afronding als een passend slot van het traject. Het zorgt voor overzicht en duidelijkheid en markeert een logisch eindpunt van de samenwerking, waarbij ruimte blijft voor een mogelijke voortzetting in de toekomst.

Organisatie en Administratie

Referenten zijn zonder uitzondering positief over de manier waarop Digiwijzer de organisatie en administratie van de trajecten verzorgt. Zij ervaren de samenwerking als professioneel, soepel en goed georganiseerd. Vooral de korte lijnen en duidelijke communicatie worden vaak genoemd als sterke punten. Digiwijzer reageert snel op vragen, denkt actief mee en komt gemaakte afspraken consequent na. Ook de flexibiliteit van de organisatie wordt gewaardeerd. Digiwijzer weet goed in te spelen op veranderingen en houdt rekening met de wensen en planning van de opdrachtgever. “Wat mij opviel, is hoe makkelijk ze meebewegen als er iets verandert. Zonder gedoe wordt er meteen een oplossing gevonden,” vertelt een van de referenten. Daarnaast benadrukken respondenten dat ze zich gehoord voelen. “Ze luisteren echt naar wat je nodig hebt en vertalen dat naar een aanpak die past bij jouw organisatie,” aldus een ander.

Relatiebeheer

De meeste referenten zijn tevreden over de manier waarop Digiwijzer het relatiebeheer vormgeeft. Zij ervaren het contact als prettig, professioneel en betrokken. Digiwijzer onderhoudt op een natuurlijke manier contact gedurende het traject en weet een goede werkrelatie op te bouwen met opdrachtgevers. Referenten waarderen vooral de toegankelijkheid en de bereidheid om mee te denken. “Het contact voelde persoonlijk en betrokken. We konden altijd makkelijk schakelen en wisten precies bij wie we terecht konden,” vertelt een van hen. Tegelijkertijd geven drie referenten een neutrale beoordeling. Zij zijn overwegend tevreden, maar zien ruimte voor verbetering als het gaat om het actief onderhouden van de relatie ná afronding van een traject. “Het contact tijdens het traject was goed, maar daarna werd het wat stiller. Iets meer opvolging zou welkom zijn,” merkt een van hen op. Over het geheel genomen wordt het relatiebeheer van Digiwijzer als professioneel en betrouwbaar ervaren, met ruimte om dit in de toekomst nog actiever vorm te geven.

Prijs-kwaliteitverhouding

Vrijwel alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van de dienstverlening van Digiwijzer. Zij geven aan dat de kwaliteit van het aanbod in verhouding staat tot de investering en waarderen vooral de deskundigheid, maatwerkbenadering en praktische toepasbaarheid van de trajecten. “De kwaliteit die je krijgt is hoog en sluit goed aan bij wat wij nodig hebben. Dat maakt het elke euro waard,” vertelt een van de respondenten. Een ander benadrukt de impact op de praktijk: “De resultaten zijn direct merkbaar in de klas. Dan voelt het als een waardevolle investering.” Eén referent geeft een neutralere beoordeling. Hij vindt dat er binnen het onderwijs al veel middelen naar niet-kerntaken gaan en plaatst daarom kanttekeningen bij de kosten. Ondanks deze opmerking blijft de algemene indruk positief: referenten zien Digiwijzer als een betrouwbare partner die hoogwaardige expertise levert tegen een passende prijs, en die daarmee een duidelijke meerwaarde biedt voor scholen en onderwijsorganisaties.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek komt een positief beeld naar voren van de dienstverlening van Digiwijzer. Referenten waarderen vooral de deskundigheid en betrokkenheid van de adviseurs, die niet alleen veel kennis in huis hebben, maar deze ook weten te vertalen naar de praktijk van scholen. De trajecten worden als professioneel, goed georganiseerd en inhoudelijk sterk ervaren, met een duidelijke focus op wat er speelt in het onderwijs en de maatschappij. Ook de flexibiliteit van Digiwijzer en het vermogen om maatwerk te leveren sluiten goed aan bij de wensen van opdrachtgevers. Tegelijkertijd zijn er ook aandachtspunten. Enkele referenten zien ruimte voor verbetering in het actief onderhouden van contact na afloop van een traject en zouden graag een vervolg of verdieping zien. Ook bij de afronding en het relatiebeheer kan Digiwijzer volgens sommigen nog een stap zetten. Ondanks deze verbeterpunten is het vertrouwen groot. Alle referenten geven aan dat zij Digiwijzer zouden aanbevelen aan andere organisaties die op zoek zijn naar een deskundige en betrouwbare partner op het gebied van digitale geletterdheid.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Digiwijzer Nederland B.V. op 14-10-2025.

Algemeen

Digiwijzer Nederland B.V. (hierna: Digiwijzer) is in haar huidige vorm opgericht in maart 2021. Het bedrijf richt zich op het bevorderen van digitale geletterdheid binnen het onderwijs en ondersteunt scholen, leerkrachten, leerlingen én ouders met maatwerktrajecten en een breed aanbod aan diensten. Digiwijzer helpt onderwijsinstellingen niet alleen bij het vergroten van digitale vaardigheden, maar ook bij het duurzaam integreren van digitale geletterdheid in hun onderwijsvisie en dagelijkse praktijk. Het aanbod is opgebouwd rond vier hoofdthema's: Mediawijsheid, ICT-basisvaardigheden, Informatievaardigheden en Computational Thinking. Deze sluiten aan bij de landelijke kerndoelen en worden vertaald naar toegankelijke lesactiviteiten en schoolbrede programma's. De kernwaarden van Digiwijzer zijn gericht op verbinding, digitale inclusie en kansgelijkheid, met nadruk op de samenwerking tussen kind, leerkracht en ouder. Zo wil Digiwijzer digitale geletterdheid voor iedereen toegankelijk maken en bijdragen aan gelijke kansen, ongeacht achtergrond of beginsituatie. Het gesprek vond plaats bij Digiwijzer in Den Haag, waar is gesproken met de heer Toussaint.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Digiwijzer hoog in het vaandel. Scholen krijgen een zorgvuldig opgebouwd traject aangeboden waarmee digitale vaardigheden structureel worden ontwikkeld en geborgd. Digiwijzer onderscheidt hierin drie fasen: een eerste fase waarin deelnemers kennismaken met de digitale leeromgeving en basisvaardigheden, gevolgd door een tweede fase waarin digitale leermiddelen doelgericht worden geïntegreerd in het onderwijs. In de derde fase wordt digitale geletterdheid verankerd in de onderwijsvisie en schoolcultuur, zodat het een vanzelfsprekend onderdeel van het leerproces wordt. Een belangrijk onderdeel van deze aanpak is de nauwe samenwerking met de ICT-coördinator van de school. Samen wordt een jaarplanning opgesteld die aansluit bij de groepsniveaus en de specifieke behoeften van de school. Digiwijzer ondersteunt leerkrachten daarnaast actief bij het integreren van de digitale leerlijnen in hun dagelijkse lespraktijk. De organisatie besteedt ook veel aandacht aan kennisdeling en professionalisering van het eigen team. Elke twee maanden wordt een bijeenkomst georganiseerd voor alle medewerkers, waarin actuele ontwikkelingen, innovaties en inzichten worden besproken. Daarnaast zijn er aparte bijeenkomsten per team, gericht op verdieping en het uitwisselen van expertise binnen specifieke vakgebieden. Deze structurele momenten van overleg dragen bij aan een continu leerproces en versterken de kwaliteit van de dienstverlening. Tot slot richt Digiwijzer zich niet alleen op leerkrachten, maar op de volledige schoolgemeenschap, inclusief ouders en leerlingen. Door deze brede benadering, gecombineerd met aandacht voor digitale inclusie, blijft de kwaliteitsvisie van Digiwijzer toekomstgericht en duurzaam.

Continuïteit

Digiwijzer is een relatief jonge organisatie, maar laat duidelijk zien dat zij stevig inzet op groei en ontwikkeling binnen de markt van digitale geletterdheid in het onderwijs. De organisatie streeft ernaar haar positie de komende jaren verder te versterken door het aanbod van maatwerktrajecten uit te breiden en digitale leeromgevingen continu te actualiseren en te integreren in het onderwijsaanbod van scholen. Hiermee vergroot Digiwijzer niet alleen haar dienstverlening, maar ook haar aantrekkingskracht voor een groeiend aantal onderwijsinstellingen. De combinatie van een duidelijke bedrijfsstructuur, een steeds bredere klantenbasis en een flexibel en toekomstgericht aanbod vormt een solide basis voor verdere groei. Op basis van deze ontwikkelingen en de permanente aandacht voor kwaliteit kan worden geconcludeerd dat de continuïteit van Digiwijzer voor de komende beleidsperiode voldoende is geborgd.

Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek wordt het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het bureau recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Positieve advisering bij navraag derden
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu