

Klanttevredenheidsonderzoek

Edutrainers B.V.

29-06-2026



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 ONDERWIJSONDERZOEK EN -ADVIES	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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, ondoorgroendelijk 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 e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				70%	10%
Opleidingsprogramma③			10%	40%	30%
Inhoud			20%	40%	40%
Begeleiding④			10%	50%	20%
Leeromgeving			20%	60%	20%
Afronding⑤					
Organisatie en administratie				70%	30%
Relatiebeheer⑥				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				50%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen inzicht in het voortraject.
 ③ Twee referenten hebben geen inzicht in het opleidingsprogramma.
 ④ Twee referenten hebben geen inzicht in de begeleiding.
 ⑤ Tien referenten hebben geen inzicht in de afronding.
 ⑥ Eén referenten heeft geen inzicht in het voortraject.
 ⑦ Drie referenten hebben geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal trainingen uit het e-learning aanbod van Edutrainers B.V. (hierna: Edutrainers) hebben tien referenten deelgenomen. De referenten beschrijven het voortraject rond de e-learning overwegend positief. Meerdere respondenten geven aan dat zij zich vooraf op verschillende aanbieders hebben georiënteerd. Een respondent licht toe: “Edutrainers kwam als beste naar voren op basis van de prijs-kwaliteitverhouding, de kwaliteit van de online leeromgeving en de mate waarin de inhoud actueel wordt gehouden door professionals. Daarnaast sprak het gunstige tarief per medewerker ons aan. Ook de referenties waren positief en we zagen dat de organisatie ervaring heeft met grote projecten. Dit totaalplaatje gaf voor ons de doorslag.”

Ook de mogelijkheid om maatwerk te leveren speelt in de keuze een belangrijke rol. Een geïnterviewde geeft aan dat de organisatie “eerst goed heeft geïnventariseerd wat er nodig was om maatwerk te kunnen leveren.” Daarbij wordt genoemd dat de aanbieder niet direct met een standaardoplossing komt, maar eerst wensen, behoeften en technische randvoorwaarden ophaalt.

Een andere respondent noemt specifiek de koppeling met de eigen Microsoft-omgeving, de actualiteit van het platform en de laagdrempeligheid van korte cursussen als belangrijke selectiecriteria. Dezelfde referent ervaart het contact in deze fase als prettig en merkt op: "Er worden suggesties gedaan, maar wanneer je daar geen gebruik van wilt maken, wordt dat gerespecteerd." Enkele referenten zijn niet bij dit onderdeel betrokken en geven daarom geen oordeel.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma en de voorbereidende afspraken spreken de meeste respondenten die hierbij betrokken zijn positief. Zij geven aan dat offertes en plannen helder zijn opgesteld en dat vooraf duidelijk is wat men van het traject kan verwachten. Een referent zegt hierover: "Het plan van aanpak lag helder vast en er was duidelijk beschreven wie waarvoor verantwoordelijk was, welke stappen zouden worden gezet en hoe de tussentijdse evaluaties zouden plaatsvinden."

Ook de vrijheid om het programma naar eigen behoefte in te richten wordt als positief benoemd. Een respondent geeft aan dat tijdens het offertetraject "veel vrijheid" wordt geboden om zelf te bepalen welke onderdelen en trainingen worden afgenomen.

Tegelijkertijd is er ook een neutraal signaal. Eén geïnterviewde vindt de offerte duidelijk, maar had vooraf graag meer inzicht gehad in welke onderdelen de eigen organisatie zelf had kunnen oppakken om de kosten te beperken.

Inhoud

De inhoud van de e-learning wordt door de geïnterviewden vooral beschreven als actueel, praktisch en goed toepasbaar binnen de eigen omgeving. Respondenten noemen dat de modules regelmatig worden bijgewerkt en dat nieuwe functionaliteiten snel worden verwerkt in het materiaal.

Ook de afstemming op de eigen organisatie wordt door meerdere respondenten genoemd. Zo beschrijft een geïnterviewde dat een e-learningtraject is ontwikkeld "dat volledig is afgestemd op onze organisatie", inclusief huisstijl, logo's en inhoudelijke vraagstukken.

Daarnaast noemen respondenten de praktische toepasbaarheid van de inhoud en de voortdurende doorontwikkeling van het aanbod als belangrijke pluspunten. Een respondent vertelt: "De inhoud sluit goed aan bij de vraagstukken die binnen onze organisatie spelen. Ook op het gebied van AI zie ik veel mogelijkheden voor verdere ontwikkeling. De trainingen bieden praktische handvatten waarmee medewerkers hun werkzaamheden efficiënter kunnen uitvoeren. Daarnaast vind ik de leeromgeving van een bijzonder hoog niveau. Edutrainers blijft zich ontwikkelen en speelt actief in op nieuwe ontwikkelingen. De opzet is laagdrempelig, waardoor deelnemers stap voor stap hun kennis en vaardigheden kunnen vergroten. Ook de manier waarop deelnemers worden beoordeeld ervaar ik als positief en motiverend. Hierdoor worden mensen gestimuleerd om zich verder te ontwikkelen."

Er zijn ook aandachtspunten. Een referent met een neutrale score vindt dat de inhoud redelijk aansluit, maar nog verder toegespitst kan worden op de specifieke behoeften van de school. Een andere geïnterviewde benoemt dat bepaalde vragen uit de nulmeting aanvankelijk minder relevant waren, maar dat deze feedback snel is opgepakt en verwerkt.

Begeleiding

De begeleiding rondom de e-learning wordt door de meeste respondenten als toegankelijk en goed georganiseerd ervaren. Geïnterviewden noemen de beschikbaarheid van een helpdesk, servicedesk, chatfunctie en accountmanager als ondersteunende elementen. Een respondent beschrijft: "Tijdens de kick-off is alles goed uitgelegd en er is een helpdesk beschikbaar voor vragen."

Ook de snelheid waarmee vragen worden opgepakt, wordt meerdere keren positief genoemd. Een referent geeft aan dat vragen via de chatfunctie vrijwel altijd binnen één werkdag worden beantwoord. Binnen enkele organisaties werken ook interne aanspreekpunten, zoals Champions, die collega's ondersteunen bij het gebruik van de leeromgeving. Een respondent zegt hierover dat deze combinatie ervoor zorgt dat medewerkers "snel ondersteuning kunnen krijgen wanneer dat nodig is."

Daarnaast wordt het persoonlijke contact gewaardeerd. Een geïnterviewde noemt de medewerkers vriendelijk en toegankelijk en zegt dat zij laten merken "dat geen enkele vraag te veel is." Er is ook een neutraal aandachtspunt rond de inzet van AI. Een referent vindt de toepassing van de assistent Walter interessant, maar merkt op dat de stem "wat vlotter en natuurlijker" zou mogen klinken.

Leeromgeving

De leeromgeving wordt in de interviews veelal omschreven als compleet, actueel en passend bij de organisatie. Een respondent omschrijft de leeromgeving als “een volledig en divers pakket” dat onderwijskundig goed is opgebouwd en met de tijd meegaat.

Ook de inrichting voor de eigen organisatie wordt als meerwaarde gezien. Een respondent geeft aan dat de leeromgeving specifiek is afgestemd op de organisatie en dat eigen content en bestaand materiaal zorgvuldig zijn aangepast.

Tegelijkertijd komen technische en gebruiksvriendelijke aandachtspunten naar voren. Een referent merkt op: “De leeromgeving functioneert goed en is overzichtelijk. Op sommige onderdelen zou deze nog gebruiksvriendelijker kunnen worden ingericht.” Een andere geïnterviewde benoemt dat er tijdens de lancering iets misging, waardoor medewerkers met weerstand sneller kritisch reageerden. Volgens deze respondent is dit dezelfde dag opgepakt en opgelost. Ook wordt genoemd dat sommige functies niet direct intuïtief zijn, bijvoorbeeld wanneer een deelnemer na een leerblok handmatig een venster moet sluiten om verder te kunnen.

Afronding

Omdat alle trajecten nog lopen, geven respondenten geen score op dit onderdeel. Wel benoemen zij dat tussentijdse evaluaties, rapportages en voortgangsgesprekken plaatsvinden. Een respondent stelt dat de voortgang regelmatig wordt besproken en geëvalueerd en dat het belangrijkste doel, het realiseren van een basisoniveau aan kennis en vaardigheden binnen de organisatie, is bereikt. Een andere geïnterviewde beschrijft dat door “regelmatige monitoring en terugkerende overlegmomenten” de voortgang inzichtelijk blijft. Daarnaast geven respondenten aan dat feedback gedurende het traject serieus wordt genomen. Een respondent merkt op dat de organisatie actief in gesprek blijft over ervaringen, wensen en verbeterpunten en dat deze waar mogelijk worden verwerkt in nieuwe ontwikkelingen. Bij trainingen wordt na afloop gewerkt met evaluatieformulieren en vaak ook met een telefonisch evaluatiemoment.

Organisatie en administratie

De organisatie en administratie worden overwegend positief beoordeeld. Respondenten noemen korte lijnen, goede bereikbaarheid, snelle reacties en duidelijke facturering. Een referent geeft aan: “De organisatie en administratie zijn goed geregeld. De lijnen zijn kort en ik heb een vaste contactpersoon waarmee ik prettig en informeel contact onderhoud.” Ook de telefonische bereikbaarheid wordt als belangrijk ervaren. Een geïnterviewde waardeert dat bij vragen of problemen direct telefonisch contact wordt opgenomen, omdat dit binnen een grote organisatie vaak sneller werkt dan schriftelijke communicatie. Daarnaast wordt genoemd dat fouten worden erkend en hersteld. Een respondent zegt dat de facturatie op een bepaald moment niet correct verliep, maar dat dit “netjes en snel” is opgelost. Meerdere geïnterviewden zijn te spreken over het persoonlijke contact. Eén referent beschrijft het contact als warm, persoonlijk en respectvol en waardeert vooral “de combinatie van kwaliteit, deskundigheid en vriendelijkheid.” Er is ook een aandachtspunt rond technische vraagstukken. Een respondent vindt dat het technisch complexe gedeelte beter intern georganiseerd kan worden en niet zou moeten worden uitbesteed aan een derde partij.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt door de meeste respondenten positief ervaren. Zij noemen vaste contactpersonen, laagdrempelig contact en regelmatige afstemming. Ook de persoonlijke benadering wordt regelmatig benoemd. Daarnaast waarderen referenten dat er actief wordt meegedacht over ontwikkelingen binnen hun organisatie. Een respondent beschrijft de medewerkers als “oprecht geïnteresseerd, betrokken en toegankelijk.” Bij een organisatie is het relatiebeheer nog beperkt zichtbaar. Deze respondent geeft aan dat het contact zich vooralsnog voornamelijk richt op de uitvoering van het traject.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt wisselend beoordeeld, vooral omdat meerdere respondenten geen of beperkt zicht hebben op de kosten. Deze referenten geven daarom geen score. De respondenten die wel een oordeel geven, zijn overwegend positief. Een geïnterviewde zegt: "De prijs-kwaliteitverhouding vind ik conform de markt. Ik heb niet heel veel vergelijkingsmateriaal van dit soort prijzen, maar het voelt passend." Een andere referent plaatst het oordeel in de eerdere vergelijking met andere aanbieders en geeft aan dat de keuze destijds bewust is gemaakt. Een andere geïnterviewde vindt het lastig om de verhouding exact te beoordelen, maar noemt de algemene indruk positief, mede door de ondersteuning en expertise van de adviseur.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Het totaaloordeel over de e-learning en de samenwerking is overwegend positief. Respondenten noemen vooral de actualiteit van het platform, de persoonlijke benadering, het maatwerk en de snelle opvolging van feedback. Een referent zegt: "Vanaf het eerste contact had ik een goed gevoel bij deze organisatie en dat gevoel is gedurende het traject bevestigd." Een andere geïnterviewde waardeert dat het programma medewerkers helpt om kennis op te frissen en dat voortgangsinformatie beschikbaar is, zodat ondersteuning tijdig kan worden geboden. Tegelijkertijd blijven er aandachtspunten bestaan. Een respondent noemt communicatie, inhoudelijke aanscherping en onderdelen van de uitvoering als verbeterpunten, maar geeft ook aan dat feedback serieus wordt genomen. Een andere referent benoemt dat aanvullende rapportages en functionaliteiten tegen meerprijs beschikbaar zijn en vindt dat deze onderdelen beter in het reguliere pakket zouden passen. Ook differentiatie tussen onderwijzend en ondersteunend personeel wordt genoemd als ontwikkelpunt. De algemene waardering blijft positief. Een geïnterviewde zegt: "De inhoud is actueel, de adviseurs zijn betrokken en de samenwerking verloopt prettig." Meerdere respondenten geven aan dat zij Edutrainers zouden aanbevelen aan andere organisaties of onderdelen binnen hun eigen organisatie.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Onderwijsonderzoek en -advies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				70%	10%
Plan van aanpak③			10%	40%	30%
Uitvoering			20%	50%	30%
Adviseurs en begeleiders			10%	50%	40%
Materiaal				80%	20%
Afronding④					
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer⑤				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				50%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen inzicht in het voortraject.
- ③ Twee referenten hebben geen inzicht in het plan van aanpak.
- ④ Tien referenten hebben geen inzicht in de afronding.
- ⑤ Eén referent heeft geen inzicht in het voortraject.
- ⑥ Drie referenten hebben geen inzicht in de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal organisatie- en adviestrajecten, verzorgd door Edutrainers B.V. (hierna: Edutrainers), hebben tien referenten hun medewerking verleend. De referenten kijken positief terug op de eerste contacten rond het onderwijsadvies. In de interviews komt naar voren dat vooral het doorvragen naar de situatie, de behoefte aan maatwerk en de aansluiting bij onderwijsontwikkeling belangrijk zijn. Een respondent beschrijft dat via internet is gezocht naar een organisatie die ondersteuning kon bieden en dat het daaropvolgende gesprek goed aansloot bij de vraag: "Er werd goed doorgevraagd naar onze situatie en behoeften." Een ander vertelt: "We werken al langere tijd samen met deze aanbieder en met de trainers, wat altijd goed bevalt. Wanneer er een opleidingsbehoefte ontstaat, hebben we laagdrempelig overleg over de wensen en doelstellingen."

Verscheidende geïnterviewden noemen dat de organisatie vooraf niet alleen kijkt naar de gewenste training, maar ook naar de bredere ontwikkelopgave binnen de school of organisatie. Een referent geeft aan: “Binnen onze organisatie was er professioneel gezien nog wel ontwikkeling nodig. We wilden daarom een breed scholingstraject, maar wel op een adaptieve manier.”

Ook de aanwezigheid op locatie wordt genoemd als positief onderdeel van het voortraject. Een respondent vertelt dat Edutrainers uitleg gaf over de aanpak, de nulmeting en de werkwijze.

Daarnaast spelen aanbevelingen van collega-organisaties en eerdere samenwerking een rol.

Enkele respondenten zijn niet bij het voortraject betrokken en geven daarom geen inhoudelijk oordeel.

Plan van aanpak

Het plan van aanpak wordt door de meeste geïnterviewden als helder en bruikbaar beschreven.

Respondenten geven aan dat afspraken, doelstellingen, contactmomenten en verantwoordelijkheden vooraf duidelijk worden vastgelegd. Ook de offertes worden doorgaans als overzichtelijk ervaren.

Daarnaast waarderen respondenten de ruimte om keuzes te maken binnen het programma. Een geïnterviewde geeft aan dat men zelf kon bepalen welke onderdelen en trainingen werden afgenomen en dat de voorstellen goed aansloten bij de wensen.

Er is ook een kritische kanttekening. Een respondent merkt op: “Achteraf gezien hadden wij vooraf concretere deadlines en duidelijkere afspraken moeten maken. Ik heb daarin later zelf meer structuur aangebracht door zaken uitgebreider per mail vast te leggen. Dat heeft geholpen om meer duidelijkheid en overzicht te creëren gedurende het traject.”

Twee referenten zijn niet betrokken geweest bij het plan van aanpak en hebben om die reden geen score gegeven.

Uitvoering

De uitvoering van de onderwijsadviestrajecten wordt in de interviews overwegend positief, maar niet zonder aandachtspunten beschreven.

Een referent licht toe: “De uitvoering verloopt boven verwachting. Wat mij vooral opvalt, is de snelheid waarmee nieuwe ontwikkelingen worden verwerkt in het aanbod. Wij profiteren daar als organisatie direct van. In de loop van de samenwerking hebben wij de organisatie zien groeien en zien professionaliseren. Er wordt proactief ingespeeld op innovaties en regelmatig worden nieuwe mogelijkheden aangeboden voordat daar vanuit klanten expliciet om wordt gevraagd.”

Meerdere respondenten geven aan dat de uitvoering aansluit bij de vooraf gemaakte afspraken en dat de organisatie goed reageert op feedback. Een geïnterviewde zegt: “Het programma sluit goed aan bij onze verwachtingen en bij de afspraken die vooraf zijn gemaakt.” De inzet van nulmetingen, voortgangsrapportages en adaptieve leerblokken wordt regelmatig genoemd. Een respondent beschrijft dat de nulmeting inzicht geeft in ontwikkelpunten en dat vervolgstappen worden afgestemd op de uitkomsten.

Tegelijkertijd zijn er neutrale beoordelingen door opstartproblemen, technische vraagstukken of wisselingen in adviseurs. Een referent geeft aan dat de eerste adviseur inhoudelijk deskundig was op ICT-gebied, maar minder goed de vertaalslag naar onderwijs maakte. Na de inzet van een tweede adviseur verliep het traject volgens deze respondent beter. Een andere respondent benoemt dat het traject “niet helemaal volgens plan, maar wel volgens verwachting” verloopt, omdat verandering tijd vraagt.

Adviseurs en begeleiders

De adviseurs en begeleiders worden doorgaans gezien als deskundig, betrokken en goed bereikbaar.

Respondenten waarderen vooral het meedenken, de inhoudelijke expertise en het vermogen om signalen uit de organisatie op te pakken. Een geïnterviewde zegt: “De verschillende adviseurs die betrokken zijn, werken professioneel en deskundig samen.” Ook de combinatie van advies, begeleiding en praktijkervaring wordt regelmatig genoemd als sterk punt.

Een respondent vertelt: “Ik vond vooral de tweede adviseur erg sterk in haar rol. Zij was goed betrokken bij de inhoud, kende de materie goed en dacht actief mee over passende oplossingen. Ook wist zij vanuit haar ervaring voorbeelden en inzichten vanuit andere organisaties mee te nemen, wat ik erg waardevol vond.”

Een referent beschrijft dat adviseurs op locatie komen om de voortgang te bespreken en signalen op te halen. Daarbij wordt gewaardeerd dat het contact ook na het sluiten van de overeenkomst actief blijft bestaan.

Er zijn ook ervaringen waarin de samenwerking tijdelijk minder soepel verloopt. Een respondent geeft aan dat een wisseling van adviseur voor enige onrust zorgde, omdat eerder toezeggingen waren gedaan. Volgens deze geïnterviewde is dit uiteindelijk goed opgelost. Een andere respondent noemt een minder positieve ervaring met één adviseur, maar geeft aan dat deze feedback serieus is opgepakt en dat de ervaringen met de overige adviseurs positief zijn.

Materiaal

Het materiaal binnen de onderwijsadviestrajecten wordt vooral beoordeeld op bruikbaarheid, actualiteit en aansluiting bij de doelgroep. Respondenten noemen handleidingen, presentaties, nulmetingen, modules en aangepaste content. Een referent geeft aan dat er verschillende producten zijn aangeleverd, waaronder handleidingen en een nulmeting onder docenten. De handleidingen worden positief beoordeeld, al merkt deze respondent op dat de vraagstelling binnen de nulmeting op onderdelen scherper had gekund.

Andere geïnterviewden zijn positief over de opbouw en inhoudelijke kwaliteit van het materiaal. Een respondent beschrijft het aanbod als “een volledig en divers pakket” dat onderwijskundig goed is opgebouwd. Deze respondent merkt op: “Ik vind het prettig dat de modules niet zijn ingericht vanuit controle of beoordeling, maar vanuit ontwikkeling en motivatie. De nadruk ligt op leren en groeien, zonder dat deelnemers worden ontmoedigd door onnodig beperkende elementen.”

Ook de voortdurende doorontwikkeling van het materiaal komt naar voren. Een geïnterviewde geeft aan dat feedback en verbeterpunten zichtbaar worden verwerkt in nieuwe versies en dat het materiaal deels bestaat uit eigen content en deels uit bestaande onderdelen die zijn aangepast aan de situatie. Een andere respondent benoemt: “Het lesmateriaal sluit goed aan bij het beoogde niveau. Voor sommige deelnemers is de inhoud wellicht wat eenvoudig, maar voor hen zijn er voldoende mogelijkheden om aanvullende of meer verdiepende trainingen extern te volgen. Ik zie het huidige aanbod vooral als een goede basis waarop medewerkers verder kunnen bouwen.”

Afronding

Omdat de onderwijsadviestrajecten nog lopen, geven de respondenten geen score op dit onderdeel. Wel beschrijven zij hoe voortgang en evaluatie gedurende het traject worden georganiseerd.

Geïnterviewden noemen wekelijkse overleggen, maandelijkse rapportages, evaluatieformulieren en telefonische evaluatiemomenten. Een referent geeft aan dat de voortgang inzichtelijk blijft door structurele monitoring en terugkerende overlegmomenten. Een andere respondent benoemt dat de rapportages duidelijk en overzichtelijk zijn en door de directie worden gebruikt om voortgang te monitoren. Daarnaast komt naar voren dat ervaringen en verbeterpunten ook tijdens het traject worden besproken. Een respondent geeft aan dat feedback serieus wordt genomen en waar mogelijk wordt meegenomen in verdere ontwikkeling.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie worden door de respondenten veelal positief beoordeeld. Zij noemen bereikbaarheid, korte lijnen, vaste aanspreekpunten en snelle opvolging van vragen. Een geïnterviewde zegt: “De organisatie en administratie reageren goed. Binnen anderhalve week krijg ik altijd antwoord of aanwijzingen over hoe ik iets kan oplossen.”

Ook de facturering verloopt volgens meerdere respondenten conform afspraak. Wanneer er iets misgaat, wordt dit volgens de referenten opgepakt. Een respondent noemt dat de facturatie op een bepaald moment niet helemaal correct verliep, maar dat dit snel en netjes is hersteld.

Daarnaast wordt telefonisch contact gewaardeerd. Een geïnterviewde geeft aan dat het prettig is dat bij vragen of problemen direct wordt gebeld, omdat dit binnen een grote organisatie vaak effectiever werkt. Meerdere respondenten noemen het persoonlijke contact als sterk punt. Een referent beschrijft de medewerkers als vriendelijk, toegankelijk en respectvol.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt door de meeste geïnterviewden positief ervaren, al is dit niet bij alle trajecten even sterk ontwikkeld. Enkele respondenten geven aan dat er nog nauwelijks sprake is van relatiebeheer en geven daarom geen score. Waar het relatiebeheer wel zichtbaar is, worden vaste contactpersonen, regelmatige updates en persoonlijke betrokkenheid genoemd. Een respondent zegt: "Ik heb het gevoel dat er echt naar ons wordt geluisterd en dat signalen vanuit onze organisatie serieus worden genomen." Ook de actieve opvolging van verbeterpunten komt terug. Daarnaast worden betrokkenheid en toegankelijkheid regelmatig benoemd. Een respondent geeft aan dat medewerkers oprecht geïnteresseerd zijn en graag meedenken over ontwikkelbehoeften. Eén geïnterviewde noemt het relatiebeheer uitmuntend en merkt op dat er goed wordt geluisterd naar feedback en helder wordt gecommuniceerd over wat wel en niet mogelijk is. Andere respondenten typeren het contact vooral als laagdrempelig, duidelijk en efficiënt.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door een deel van de respondenten positief beoordeeld, terwijl anderen geen score geven vanwege onvoldoende zicht op de kosten. Respondenten die wel een oordeel geven, plaatsen hun beoordeling vaak in de context van expertise, ondersteuning en vergelijking met andere aanbieders. Een geïnterviewde noemt de verhouding conform de markt. Een andere respondent is positief omdat vooraf meerdere aanbieders zijn vergeleken en destijds de prijs een van de redenen was om voor Edutrainers te kiezen. Daarnaast wordt genoemd dat de inhoudelijke kwaliteit, de deskundigheid van de adviseurs en de ondersteuning gedurende het traject bijdragen aan een positieve beoordeling van de prijs-kwaliteitverhouding. Respondenten die geen score geven, geven aan onvoldoende betrokken te zijn bij de financiële afspraken of geen inzicht te hebben in de kosten.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Het algemene beeld van de onderwijsadviestrajecten is positief, met duidelijke aandacht voor maatwerk, deskundigheid en persoonlijke samenwerking. Respondenten noemen vooral de kwaliteit van de adviseurs en de bereidheid om feedback serieus te nemen. Een geïnterviewde zegt: "De betrokkenheid, het enthousiasme en het vermogen om mee te denken springen er voor mij uit." Tegelijkertijd worden verbeterpunten expliciet benoemd. Een respondent vindt dat signalen eerder opgepakt mogen worden wanneer een traject of adviseur minder goed aansluit. Deze referent vraagt daarnaast om strakker vastgelegde afspraken, deadlines en communicatielijnen. Ondanks deze aandachtspunten zijn de respondenten overwegend tevreden over de samenwerking. Een geïnterviewde geeft aan: "Ik ben tevreden over de samenwerking en de kwaliteit van de trainingen. Vooral de praktische toepasbaarheid, de deskundigheid van de trainers en de goede bereikbaarheid van de organisatie waardeer ik." Ook wordt genoemd dat de organisatie actief meedenkt over oplossingen en zich blijft ontwikkelen. Meerdere respondenten geven aan dat zij Edutrainers op basis van hun ervaringen zouden aanbevelen aan andere organisaties.

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 29-06-2026.

Algemeen

Edutrainers ondersteunt scholen in het primair, speciaal, voortgezet en middelbaar beroepsonderwijs bij digitale ontwikkeling. Ze helpen onderwijsorganisaties om technologie bewust, veilig en effectief in te zetten, met als doel goed digitaal onderwijs voor iedere leerling en student.

Dat doen ze met advies, begeleiding, e-learning, workshops, scans en leerroutes rond ICT-beleid, digitale vaardigheden, digitale didactiek, digitale geletterdheid, AI-geletterdheid, privacy en veilig digitaal werken. Technologie is daarbij nooit een doel op zich, maar een middel om onderwijsprofessionals sterker, vaardiger en zelfverzekerder te maken in hun dagelijkse praktijk. Edutrainers werkt met een kernteam van vijf personen en een flexibele schil van experts die de onderwijspraktijk goed kennen. De organisatie is aangesloten bij diverse relevante netwerken, waaronder NLdigital, Microsoft Global Training Partner en Dutch Edtech. Daarnaast werkt Edutrainers samen met partners op het gebied van onderwijs, onderzoek en technologie, waaronder CivAI. Wat Edutrainers kenmerkt, is de combinatie van onderwijskundige expertise, praktische professionalisering en duurzame verandering. Ze werken graag in co-creatie met opdrachtgevers en zorgen ervoor dat kennis niet buiten de organisatie blijft hangen, maar wordt verankerd in beleid, gedrag en routines. Het doel is dat organisaties stap voor stap zelf verder kunnen.

In de afgelopen jaren is Edutrainers uitgegroeid tot een stevige partner voor onderwijsorganisaties die gericht willen werken aan digitale geletterdheid, ICT-basisvaardigheden, digitale didactiek, AI en veilig digitaal onderwijs. Met onder meer de Edutrainers Academy, korte leerblokken, leerlijnen en scans maken ze ontwikkeling inzichtelijk, concreet en praktisch toepasbaar.

Kwaliteit

Bij Edutrainers staat leren van en met elkaar centraal. Co-creatie, maatwerk en praktische toepasbaarheid zijn belangrijke uitgangspunten. Om goed aan te sluiten bij de vraag van een organisatie, voeren ze uitgebreide gesprekken om behoeften, doelen en context scherp te krijgen. Daarbij werken ze met een projectkaart waarin onder meer rollen, verantwoordelijkheden, monitoring, rapportages en evaluaties worden vastgelegd.

Daarnaast werkt Edutrainers met scans en nulmetingen om het niveau van digitale vaardigheden, AI-vaardigheden en AVG-vaardigheden van medewerkers inzichtelijk te maken. Deze nulmetingen geven organisaties zicht op sterke punten, ontwikkelkansen en passende leerroutes voor onderwijzend en onderwijsondersteunend personeel.

Opleidingen en materialen worden ontwikkeld in samenwerking met onderwijsprofessionals die de praktijk goed kennen. Door continue revisie en evaluatie blijven materialen actueel, relevant en praktisch toepasbaar. De leerblokken in de Edutrainers Academy zijn opgebouwd vanuit de Europese referentiekaders DigComp en DigCompEdu en vertaald naar de technologie die op school wordt gebruikt. De leerblokken zijn kort, praktisch en direct toepasbaar. Onderwijsprofessionals kunnen hiermee in eigen tijd, op eigen niveau en in eigen tempo werken aan hun digitale vaardigheden. De trainers van Edutrainers kennen de onderwijspraktijk van binnenuit. Dat versterkt het peer-to-peer leren en zorgt voor herkenbare voorbeelden en begeleiding die aansluit bij de dagelijkse praktijk. Nieuwe trainers worden ingewerkt door ervaren collega's en volgen een vast proces om de methodiek van Edutrainers te leren. Trainers blijven zich ontwikkelen door kennisuitwisseling, evaluatie en externe programma's.

De kwaliteit van opleidingen, materialen en trainers wordt geborgd door evaluaties na trainingen en door interne kwaliteitscontroles. Edutrainers is Cedeo-erkend voor e-learning, onderwijsonderzoek en -advies. Deze erkenning bevestigt de kwaliteit en continuïteit van de organisatie. Daarnaast is Edutrainers EIK-gecertificeerd en positief beoordeeld op onder meer dienstverlening, co-creatie, duurzaamheid, innovatievermogen, evaluatie en verbetercultuur.

Terugkoppeling aan opdrachtgevers gebeurt via vaste evaluatiemomenten, rapportages en waar passend monitoringdashboards. Feedback en klachten worden serieus genomen en gebruikt om de dienstverlening verder te verbeteren. Ook bevordert Edutrainers de overdracht van kennis naar de praktijk door kennisdeling via onder meer video's, artikelen en podcasts, en door te blijven leren van en met klanten.

Continuïteit

Edutrainers volgt ontwikkelingen in onderwijs en technologie actief. Dat doen ze door deel te nemen aan relevante netwerken, belangrijke ontwikkelingen en spelers te volgen, conferenties en evenementen bij te wonen en regelmatig in gesprek te blijven met de doelgroep in het veld. Zo blijven praktijkinzichten, beleid en technologische ontwikkelingen met elkaar verbonden.

Nieuwe kansen ontstaan onder meer doordat er steeds meer aandacht is voor de kloof in digitale vaardigheden binnen de maatschappij. Met de invoering van het curriculum digitale geletterdheid groeit ook de aandacht voor de professionalisering van onderwijsprofessionals. Digitale geletterdheid is daarbij steeds sterker verbonden met digitale bekwaamheid, AI-geletterdheid, informatiebeveiliging en privacy.

Ook de bestuurslaag vraagt hierbij aandacht. In de praktijk blijkt regelmatig dat digitale vaardigheid en urgentiebesef op bestuurlijk niveau nog niet vanzelfsprekend zijn. Daarom stemt Edutrainers het aanbod af op het beleid en de doelstellingen van de klant, met het strategisch beleid als vertrekpunt. Nieuwe technologische ontwikkelingen worden vertaald naar concrete onderwijsmogelijkheden en haalbare stappen.

Edutrainers doet dit onder meer via advies en begeleiding rond ICT-beleid, visie en beleid digitale geletterdheid, leiderschap en technologie, coaching, professionalisering, e-learning, workshops en passende leertrajecten.

De komende jaren verwacht Edutrainers verdere groei rond het thema digitaal veilig onderwijs, zowel aan de kant van onderwijsadvies als professionalisering. Die groei vertaalt zich onder meer naar nulmetingen, rapportages en analyses, AI-geletterdheid, AVG-vaardigheden en professionalisering op maat. Daarmee sluiten ze aan bij actuele vragen van scholen en besturen over veilige, verantwoorde en toekomstgerichte inzet van technologie in het onderwijs.

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