

Klanttevredenheidsonderzoek

Computrain

25-06-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Computrain 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 MAATWERK OPLEIDINGEN	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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders②				30%	60%
Trainingsmateriaal③			30%	50%	
Accommodatie④					
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer⑤				40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op de opleiders
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op het materiaal
- ④ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden
- ⑤ Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten die hebben meegewerkt aan het onderzoek naar de maatwerktrainingen van Computrain, tonen zich tevreden en zeer tevreden over het voortraject. Enkelen delen mee dat zij ooit voor hen hebben gekozen naar aanleiding van een aanbesteding. Zoals een van hen daarover verklaart: "We hebben nooit problemen ondervonden. Zij zijn een flexibele opleider en wij kunnen beschikken over een aantal vaste trainers. In dit stadium schakelen we eerst met de accountmanagers. En uiteraard is de prijs-kwaliteitverhouding goed. Anders hadden zij die aanbesteding nooit gewonnen." Anderen hebben voor hen gekozen op basis ervaringen van collega's: "We wilden een in-company training voor een grote groep met verschillende niveaus en in meerdere talen. De accountmanager heeft ons goed geholpen." Uit de gesprekken blijkt verder dat er ook opdrachtgevers zijn die hen via google hebben gevonden. Een van hen verklaart: "Ik heb online gezocht en meerdere leveranciers vergeleken. Vervolgens heb ik voor Computrain gekozen omdat zij het in een korte tijd konden realiseren en flexibel omgingen met de theorie. Ook heb ik apart nog een gesprek met de trainer vooraf gehad."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals dat volgt na het voortraject, sluit goed aan op hetgeen is besproken. Dat maakt dat de referenten (zeer) tevreden zijn. “Ik heb wel nog contact opgenomen om onze wensen kort te sluiten met de trainer en dat liep prima”, meldt een van hen. Bij een van de respondenten is Computrain preferred supplier: “We hebben goed contact met deze leverancier maar collega’s zijn verantwoordelijk voor het contact met hen. Elk half jaar zitten we samen om de tafel om te kijken of er aanpassingen nodig zijn.” “Wij werken met een tussenpersoon waarbij wij de offerte hebben goedgekeurd”, meldt een volgende. De vierde respondent zegt: “Wij hebben alles met de accountmanager besproken en dat liep soepel. Daarna hebben we nog per mail en telefoon het voorstel aangescherpt waardoor het helemaal op onze wensen was toegespitst.”

Uitvoering

De uitvoering leidt tot positieve reacties hoewel sommige opdrachtgevers aangeven er wat verder vanaf te staan. Zoals een van hen zegt: “Meestal gaat het prima, maar als het niet goed gaat weet iedereen dit meteen. De meeste trainingen worden uitgevoerd zoals afgesproken, maar er was er een slecht.” Enkele opdrachtgevers hebben de standaardtraining verkort laten uitvoeren. Niet in twee dagen maar in een dag: “En dat leverde best wat spanning op. Maar men kon veel vragen stellen en de training bleek toch heel praktisch.” Tijdens de uitvoering blijkt er veel ruimte voor het stellen van vragen en het inzoomen op de dagelijkse praktijk van de deelnemers. Enkele uitspraken: “We hadden de deelnemers over meerdere groepen verdeeld. De trainer stemde het programma af op de behoefte vanuit de groep. Het geheel was heel interactief en men kon casussen inbrengen”, “Deelnemers kregen een stukje theorie maar de nadruk lag op het inbrengen van eigen praktijkvoorbeelden”, “Ons doel was het behalen van het certificaat en dat is gelukt. Maar de stof bleek taai” en “De trainers hebben inmiddels veel ervaring om binnen de context van de werkgever trainingen te geven. Zo houden zij onder andere rekening met alle veiligheidsprotocollen.” Ook meldt een geïnterviewde het volgende: “De training zou een dag in beslag nemen maar door omstandigheden hebben we deze verkort tot een ochtend en dan niet live, maar online. Dat is goed verlopen. De trainer heeft iedereen erbij betrokken en het bleek ook interactief te zijn. Na het werken in subgroepen werd plenair alles teruggekoppeld.”

Opleiders

De referenten die zicht hebben op de opleiders tonen zich hierover tevreden en zeer tevreden. Zo worden zij onder andere omschreven: “Het zijn enthousiaste mensen die open staan voor vragen”, “Alle drie de trainers hebben verschillende karakters, maar sluiten aan op de materie”, “De deelnemers hebben een goede klik met hen. Het zijn ervaren en kundige mensen die boven de materie staan”, “De trainer wordt positief beoordeeld omdat hij veel ervaring heeft en kan inspelen op de groep. Maar er is wel een aandachtspunt omdat de voorbeelden die ze geven outdated zijn. Daar mag Computrain naar kijken”, “Het is een ervaren man met affiniteit met het onderwerp. Hij is makkelijk benaderbaar en laagdrempelig” en “Als opdrachtgever hoor ik nooit klachten.” Een respondent staat hier te ver vanaf en geeft geen oordeel op dit onderdeel.

Trainingsmateriaal

Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal en onthouden zich van een oordeel. Van de resterende acht zijn er drie neutraal gestemd. Zij verklaren: “We kregen de boeken nog fysiek. Dat had niet gehoeven”, “De online omgeving werkte traag” en “We kregen een Excel format voor de oefeningen en dat was wat weinig.” De vijf overige respondenten tonen zich tevreden, hoewel enkelen aangeven daar minder zicht op te hebben. De meesten hebben achteraf de presentatie ontvangen. Ook blijkt uit de gesprekken dat men het een nadeel vindt dat er met twee verschillende elektronische omgevingen wordt gewerkt. “Een van Computrain zelf maar een andere omgeving om het examen te maken. Dat ervaren de deelnemers echt als een nadeel”, schetst een geïnterviewde. Overigens zijn meerdere referenten van mening het cursusmateriaal liever digitaal dan fysiek te ontvangen. “Met name de Excel voorbeelden kosten heel veel papier”, verklaart een van hen daarover.

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

Natraject

De referenten zijn goed te spreken over het natraject zoals Computrain dit vormgeeft. Een evaluatieformulier kan achteraf door de deelnemers worden ingevuld, maar dat gebeurt niet altijd. Ook geven respondenten aan dat er met hen als opdrachtgever apart wordt geëvalueerd. “En ze reageren dan goed op onze feedback”, verklaart een van hen daarbij. Sommige opdrachtgevers kunnen zich niet herinneren of cursisten een certificaat ontvangen terwijl anderen melden dat zij dit per mail vanuit Computrain krijgen toegestuurd. De resultaten van de trainingen worden onder meer als volgt omschreven: “De mensen hebben kennis gekregen van ICT-achtige onderwerpen. Dat maakt hen weer interessant voor onze opdrachtgevers”, “Deelnemers hebben inzicht in de AI-tool gekregen en hoe zij daarmee efficiënter hun werkzaamheden kunnen inrichten”, “Ze hebben praktische tips ontvangen” en “Tussen twee afdelingen is nu meer begrip ontstaan en staan de neuzen dezelfde kant op. Men heeft goed inzicht in toekomstige werkzaamheden.” Ook meldt men dat deelnemers op een bepaald specialisme nu gecertificeerd zijn. Een referent verklaart nog het volgende: “Wij streven naar het door blijven leren en ontwikkelen dus wij werken met leerlijnen. Dat leidt ertoe dat deelnemers elkaars rollen beter begrijpen en kennis opdoen binnen specifieke vakken.”

Organisatie en Administratie

Negen van de tien respondenten zijn tevreden en zeer tevreden over de organisatie en administratie. Men beschikt in de meeste gevallen over vaste contactpersonen met wie men goed kan schakelen. “Ik ben heel positief over het contact”, verklaart een van hen. Een volgende schetst een aandachtspunt: “In het begin heb ik twee weken moeten wachten voordat Computrain contact met ons opnam. Daarna ging het beter. Ruim voorafgaand aan de training bespreken we alle logistieke details.” “Ik ervaar hen als klantvriendelijk. Zij tonen zich flexibel wanneer we wijzigingen willen doorvoeren”, meldt een volgende. Een vierde zegt: “Het is fijn om algemene mailadressen te hebben zodat we niet afhankelijk zijn van een persoon. Zodra de offerte is getekend, is er contact met de backoffice.” Tot slot meldt een respondent nog: “De ontzorging vind ik goed, maar de bereikbaarheid mag beter. Ik vind dat ze binnen 24 uur een terugkoppeling mogen geven.” Dat is voornamelijk de reden dat een geïnterviewde neutraal is: “Het duurt te lang voordat er een reactie komt; soms pas een week later. Dat gebeurt vaker.”

Relatiebeheer

In veel gevallen, zo blijkt uit de interviews, is er niet veel contact. En dat vinden de referenten goed zo. Zij ontvangen soms mails en een enkele keer wordt er contact opgenomen. “Computrain heeft nog gebeld of alles naar wens was en heeft tegelijkertijd een aanbod gedaan maar, daar had ik geen behoefte aan”, meldt een respondent. Een tweede: “Ik houd het initiatief voor contact graag bij mezelf.” “Onlangs is er contact geweest en werd ik uitgenodigd om Webinars te volgen in het kader van hun zoveel jarig bestaan. Ook ontving ik een link voor de replay. En dat stel ik op prijs”, meldt een volgende. Tot slot vertelt een respondent: “We weten elkaar te vinden. We hanteren korte lijnen en ik ervaar hen daarin als proactief. Ze denken echt mee en signaleren interessante ontwikkelingen.” Een referent heeft hier geen zicht op.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door de referenten positief beoordeeld hoewel een enkeling aangeeft dit lastig te vinden. Enkele verklaringen ter toelichting: “Het is de prijs waard”, “We hebben meerdere offertes opgevraagd en zij kwamen als beste uit de bus”, “Ik denk dat ze marktconforme prijzen hanteren en de kwaliteit is goed” en “De kundige docenten zorgen ervoor dat ik de verhouding in balans vind.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de maatwerktrainingen en samenwerking met Computrain. Zo schetsen zij onder andere hun mate van tevredenheid: "De inhoud van de trainingen is sterk en de trainers zijn goed. Als organisatie denkt Computrain goed mee en het contact is superfijn", "Men heeft een breed aanbod en is innovatief", "Het is een betrouwbare opleider met een goed arsenaal aan trainingen", "De trainingen worden op maat gemaakt en ze zijn vriendelijk en behulpzaam", "De flexibiliteit spreekt aan" en "Ik vind hen transparant en duidelijk in de communicatie." Ook schetst een aantal van hen nog een aandachtspunt: "Reageer sneller wanneer een nieuwe lead zich aandient", "Maak de trainingen inhoudelijk wat pakkender en interactiever" en "Bied kleinere bundels trainingen aan in plaats van volledige dagen." Alle referenten geven desgevraagd aan om Computrain aan te bevelen voor maatwerktrajecten.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%	10%	50%	30%
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal		10%	30%	40%	20%
Accommodatie②				40%	20%
Natraject			10%	80%	10%
Organisatie en Administratie③				80%	
Relatiebeheer④		10%	20%	30%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤		10%		60%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	70%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben geen zicht op de accommodatie
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie
- ④ Vier referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten, die aan dit onderzoek naar de trainingen met een open inschrijving van Computrain hebben meegewerkt, geven in meerderheid aan dat zij via de werkgever in contact zijn gekomen met het aanbod. "Een lijst van opleidingen is intern voorhanden", verklaart één van hen daarbij. Uit de gesprekken blijkt dat men via het interne portaal een keuze kan maken. "We beschikken over meerdere leveranciers waarbij Computrain een van de preferred suppliers is", verklaart een volgende. Ook deelt men mee al eerder trainingen bij hen te hebben gevolgd en/of dat men is geadviseerd door een collega. De inschrijving verloopt via het interne portaal waarbij men snel een bevestiging met alle relevante details ontvangt, evenals toegang tot E-Connect, indien van toepassing. Bij twee referenten ging het iets anders. Zij verklaren: "Ik heb zelf gezocht en zij waren de enige aanbieder" en "Vooraf heb ik nog gebeld en kreeg ik een goed advies." Twee andere referenten zijn ontevreden en neutraal: "Wat in de informatie onvoldoende naar voren kwam, was het hele proces rondom inschrijving voor het examen. Dat bleek in de praktijk heel omslachtig" en "Een aantal keren is de training geannuleerd omdat er te weinig inschrijvingen waren. Vervolgens kreeg ik het aanbod om het online te doen maar dat wilde ik niet. Uiteindelijk ben ik na een paar maanden, gestart in Utrecht, maar dat was juist een hele volle lesgroep."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma is voor alle referenten helder. De inhoud staat duidelijk vermeld, evenals de kosten. Hierbij geeft een meerderheid aan dat de werkgever deze op zich neemt. Het gaat hier zowel om eendaagse - als meerdaagse trainingen. Uit de gesprekken blijkt dat men vooraf lesmateriaal krijgt toegestuurd evenals een inlogcode. "Deze online omgeving wordt langzaamaan verder gevoed", verklaart een geïnterviewde hierbij. Wanneer men een training heeft geselecteerd via het interne portaal, blijkt deze informatie identiek aan hetgeen Computrain op haar website heeft staan. Dat ervaren referenten als prettig. Anderen verklaren onder meer dat de betreffende training niet in de eigen catalogus stond, maar dat zij deze direct op de website van Computrain konden vinden. "Maar dat komt omdat mijn werkgever nu in onderhandeling is over nieuwe contracten. Dus hebben we het op deze manier opgelost. Het enige nadeel was dat er geen startgarantie was", geeft een referent als toelichting.

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle respondenten (zeer) positief. Dat geldt zowel voor de klassikale trainingen als de online varianten. De cursisten krijgen praktische opdrachten, theoretische uitleg en kunnen veel vragen stellen. Enkele uitspraken: "Per hoofdstuk kregen we uitleg waarna we individueel opdrachten moesten maken. Kwamen naar aanleiding daarvan vragen naar voren, dan werden die klassikaal behandeld", "Het waren hele open lessen. We konden onze eigen zienswijzen inbrengen die we daarna gingen bespreken. Omdat het online was, werd er ook gewerkt in break-out sessies", "Er zat een goede balans in het programma waarbij we veel vragen konden stellen. De groep was gemêleerd qua kennisniveau, maar alles werd plenair behandeld", "De deelnemers kwamen uit verschillende branches en ook dat was voor mij leerzaam" en "De trainer speelde in op de behoefte van de groep." Uit meerdere gesprekken blijkt wel dat er tijdens de training niet veel werd gedaan met het lesmateriaal. Sommigen ervaren dit als jammer. "We hebben vooraf een werkboek en lesboek gekregen. Online deden we de opdrachten uit het werkboek. Het theorieboek is niet als zodanig behandeld", verklaart een referent hierbij.

Opleiders

De trainers worden met een tevreden en zeer tevreden score beoordeeld. Dat komt mede door hun kennis en ervaring met de programma's. Zij blijken goed op de hoogte van het programma en alle mogelijkheden evenals mensen die over goede didactische vaardigheden beschikken door het geven van een heldere uitleg. Ook op de vragen die gesteld worden, kunnen zij goed anticiperen. Zo verklaren enkelen hun mate van tevredenheid: "De trainer had echt verstand van zaken en ging in een redelijk tempo door de stof. Hij wist de groep mee te nemen door onder andere regelmatig samenvattingen te geven", "Op het onderwerp had de docent veel kennis en ervaring", "De trainer wist iedereen bij de les te houden. Hij nam ons rustig mee en ik vond hem heel prettig", "Hij wist heel veel en is altijd met het onderwerp bezig. Ook gaf hij voorbeelden van hoe het niet moet. Dat vond ik echt waardevol omdat we tips kregen" en "De trainer gaf ook voorbeelden uit zijn eigen praktijk wat hij bij klanten had meegemaakt. Dat kon hij goed overbrengen."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal stemt niet iedereen even enthousiast. Drie referenten beoordelen dit onderwerp met een neutrale score en verklaren: "Het boek werd te laat afgeleverd waardoor ik er niets aan heb gehad. En het A4'tje dat we nog extra kregen, mag wel wat moderner", "De geprinte documenten zijn in de les niet gebruikt. Ook kregen we een boekje, maar er is zoveel meer dat je kunt gebruiken" en "Met het boek is niets gedaan. Wat ik vooral als hulpmiddel ervaar, zijn de voorbeelden die de trainer in de les gebruikte." Degene die ontevreden is, zegt: "Het materiaal had gedetailleerder gemogen dan alleen de uitgeprinte PowerPoint. We moesten veel zelf uitzoeken en daar hadden mensen moeite mee." Referenten die wel tevreden zijn, ervaren het materiaal als voldoende. "De slides zijn bruikbaar als naslagwerk. Ook hebben we links naar meer informatie gekregen", verklaart een van hen hierbij. Anderen uiten zich in soortgelijke bewoordingen.

Accommodatie

Bij vier respondenten heeft de training online plaatsgevonden. Hierdoor onthouden zij zich van een oordeel op dit onderdeel. De resterende zes zijn goed te spreken over de locaties die Computrain bij de trainingen inzet. Men ervaart dat deze goed bereikbaar is en dat alle technische en catering faciliteiten op orde zijn. “De locatie was netjes en de catering prima in orde”, “Zowel met het openbaar vervoer als met de auto was deze goed te bereiken. Er waren ook voldoende parkeerplaatsen” en “Naast de lunch kregen we in de pauze ook een energieboost bestaande uit een drankje, een ijsje en snoep. Het geheel was goed verzorgd”, is de toelichting van referenten op dit onderdeel. Een van hen merkt nog op dat het warm was in het lokaal maar dat er vervolgens ventilatoren zijn geplaatst.

Natraject

Negen van de tien referenten zijn tevreden over het natraject, zoals dat door Computrain wordt aangeboden. Enkel kunnen zich niet herinneren of ze een evaluatieformulier hebben gekregen maar allen bevestigingen wel een certificaat als bewijs van deelname te hebben ontvangen. “Dat kreeg ik wanneer ik alle opdrachten had uitgevoerd”, zegt een van hen hierbij. Men heeft geen toets of examen moeten doen om dit te behalen. “We konden alle bestanden meenemen en de uitwerking met alle rapportages downloaden. Wat wel bleek was dat de bestanden op de computer niet matchten met de uitleg in het boek. Ik vraag mij dan af of het boek niet te gedateerd was”, meldt een volgende. Desondanks is hij tevreden op dit onderdeel. Gevraagd naar het rendement van de training, antwoorden enkele respondenten het volgende: “Ik gebruik het in mijn lessen die ik geef aan Hbo’ers”, “Ik heb kennis gemaakt met het concept en kan het nu toepassen in de praktijk”, “Ik heb beter zicht op de inhoud” en “Ik vergelijk het met autorijden. De meters moet je in de praktijk maken waardoor je meer vertrouwen krijgt. Dat heeft ertoe geleid dat ik nu ook andere opdrachten aantrek.” Bij twee van hen heeft het minder opgeleverd maar dat heeft vooral met de interne situatie te maken. Een respondent is neutraal: “Computrain doet niet veel aan nazorg. Daar mogen ze nog iets aan doen.” Wel maken enkele referenten bekend dat de trainer heeft aangeboden dat men altijd nog contact kan opnemen wanneer er nog vragen zouden zijn.

Organisatie en Administratie

Voor zover cursisten gebruik hebben gemaakt van de organisatie en administratie, leveren zij een tevreden oordeel op dit onderdeel. “Ze reageren relatief snel. Alle informatie is tijdig toegestuurd, behalve het boek. De support is prima, maar ik vind hen wel reactief in plaats van proactief”, deelt een referent mee. Maar, ook hij toont zich tevreden. Anderen melden onder meer: “Ze zijn heel flexibel en ik kan makkelijk met hen schakelen”, “Ook als een trainingsdatum werd gewijzigd, kreeg ik hierover tijdig bericht” en “Alles verliep soepel.” Ook komen in de gesprekken kwalificaties als ‘servicegerichtheid’ en ‘klantvriendelijkheid’ naar voren. Twee respondenten geven aan niets van doen te hebben gehad met de organisatie aan de achterkant en geven dan ook geen oordeel op dit onderdeel.

Relatiebeheer

Van de tien referenten zijn er drie tevreden over het relatiebeheer. Hun mate van tevredenheid verklaren zij als volgt: “Ik krijg mails met aanbod en dat is voldoende zo”, “Ook ontvang ik informatie over Webinars” en “Af en toe ontvang ik een nieuwsbrief. Dat heeft ertoe geleid dat ik inmiddels ook weer een andere training bij hen volg.” Vier referenten zijn van mening dat er geen sprake is van enig relatiebeheer waardoor dit onderdeel bij hen buiten beschouwing blijft. Een geïnterviewde is ontevreden: “Naderhand is er nul contact. Daar zouden ze nog stappen kunnen zetten.” Twee anderen zijn neutraal en delen de mening van de neutraal gestemde. Een van hen licht toe: “Ze doen niets aan een actief relatiebeheer. Ik zou hen adviseren om daar nog eens naar te kijken.”

Prijs-kwaliteitverhouding

In veruit de meeste gevallen betaalt de werkgever de training voor de deelnemer. Ondanks dat zijn er zeven referenten die zicht hebben op de prijs. In combinatie met de kwaliteit van de training, geven zij een positief oordeel. Zij benoemen deze als ‘prima’, ‘marktconform’ en ‘goed’. Twee van hen onthouden zich van een oordeel omdat zij geen zicht op de prijs hebben. Een volgende is ontevreden: “Ik vond het een pittige prijs. Vooral ook omdat het wat mij betreft in een dag had gekund. Daarnaast had ik graag zelf willen beslissen over de aanschaf van het boek. Het had voor mij nu geen toegevoegde waarde.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat negen van de tien referenten tevreden zijn over de gevolgde training en de samenwerking met Computrain. Zij omschrijven de positieve punten als volgt: "Je kunt kiezen tussen klassikaal en online en de trainers zijn mensen met vakkennis en komen uit de praktijk", "Het aanbod is uitgebreid en je kunt je makkelijk inschrijven", "De kwaliteit van de trainers en de backoffice is professioneel", "Ze bieden opties in meerdere delen van het land", "Er is qua opzet een duidelijke structuur en de trainer is deskundig", "Computrain sluit goed aan op de behoefte" en "Het is een fijne opleider." Een enkeling heeft nog een tip: "Ik vond het trainingsmateriaal onduidelijk. Kijk daar nog eens naar" en "Wees kritisch op wat je toestuurt en wat er in de les behandeld wordt." Een referent is neutraal: "Het proces rondom de inschrijving voor het examen is omslachtig en de instructie vanuit Computrain niet helder. Daarnaast wisselt de kwaliteit van de trainers. Dus als bedrijf zou ik hen niet aanbevelen aan anderen. Deze training en trainer echter wel." De overige negen zeggen bereid te zijn om Computrain en de gevolgde training aan te raden aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Computrain op 25-06-2026.

Algemeen

Computrain, onderdeel van Salta Group (voorheen NCOI-groep), verzorgt al ruim veertig jaar IT-opleidingen, trainingen, certificeringsprogramma's en examens. De programma's zijn gericht op IT-specialisten en eindgebruikers in verschillende vakgebieden en op verschillende niveaus. Met een compleet en up-to-date aanbod van IT-trainingen en -opleidingen behoort Computrain tot de drie grootste aanbieders van IT-opleidingen in Nederland. Computrain maakt gebruik van leslocaties verspreid door heel Nederland. Naast klassikale lessen verzorgt men e-learning en lessen in virtual classrooms. De trainingen worden aangeboden als maatwerk/incompanytraject en/of als opleiding met open inschrijving.

Kwaliteit

Computrain werkt met docenten in vaste dienst en freelancers die nauw bij hen zijn betrokken. De professionals zijn allen afkomstig uit de praktijk. Computrain is in haar veertigjarig bestaan meegegaan in de ontwikkelingen van de behoefte van mens en organisatie. Kwaliteit en kwaliteitsbewaking staan bij hen hoog in het vaandel. Aan de voorkant vindt er dan ook een nauwkeurige selectie plaats welke trainer op welk traject ingezet kan worden. Bij maatwerktrainingen vindt er eerst een intake plaats met de klant en wordt de trainer in het voortraject voorgesteld. Het is van belang dat docenten afkomstig zijn uit het werkveld zodat zij de processen, die bij een opdrachtgever een rol spelen, begrijpen en daarnaast weten welke kennis en vaardigheden er nodig zijn om de (strategische) doelstellingen te kunnen realiseren. De kwaliteitsnormen liggen hoog waarbij er elke maand een rating plaatsvindt op basis van evaluaties, zowel met de opdrachtgevers als met de deelnemers. Ook aan de marketing wordt veel tijd en aandacht besteed. Zo organiseert men bijvoorbeeld Webinars, schrijft men blogs, houdt men interviews en wordt er een leertraject binnen de academies aangeboden om te bekijken waarbinnen een docent zich nog verder wil ontwikkelen. Mede dankzij de samenwerking met de andere partners binnen de Salta Group beschikt Computrain over een veelzijdig aanbod aan expertises.

Continuïteit

Binnen het aanbod van Computrain is er veel vraag naar trainingen gericht op AI en data, projectmanagement en security. Computrain is dit jaar zelfs verkozen tot 'AI Educator of the Year'. Daarnaast is het Office-pakket ook nog steeds in trek. Computrain heeft in al die jaren sterk meebewogen in de ontwikkelingen, gericht op de behoefte van de mens in relatie tot actuele en veranderende vraagstellingen met betrekking tot IT-specificaties. Met een groot deel van de opdrachtgevers heeft men langlopende relaties waardoor er nauwe samenwerkingen zijn ontstaan. Als marktleider op het gebied van IT monitort Computrain nauwgezet alle relevante aanpassingen van IT-leveranciers en vertaalt deze vervolgens in trajecten en trainingen die daarop aansluiten. Zo heeft men zogenoemde 'roadmaps' (een sociaal en inhoudelijk competentiekader) ontwikkeld die de klant ondersteunen in het aangeven van benodigde competenties in combinatie met individuele wensen ten aanzien van iemands eigen ontwikkeling. Gezien de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Computrain voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt zijn zowel over de inhoudelijke expertise en ook over de logistieke organisatie eromheen goed te spreken. Men spreekt over een betrouwbare partij met wie men al langer samenwerkt. Daarnaast benoemt men zaken als de vloeiende transfer van theorie naar directe toepasbaarheid in de dagelijkse werkpraktijk, de inbreng van eigen casuïstiek en het interactief gehalte als grote pluspunten van Computrain.

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