

Klanttevredenheidsonderzoek

ZIEN in de Klas

28-10-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van ZIEN in de Klas 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 ONDERWIJSBEGELEIDING	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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 Onderwijsbegeleiding

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				20%	80%
Plan van aanpak②				30%	60%
Uitvoering				20%	80%
Adviseurs en begeleiders				10%	90%
Materiaal③				10%	30%
Afronding④				40%	50%
Organisatie en Administratie				10%	90%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤		10%	10%	40%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het plan van aanpak.
- ③ Bij zes referenten was geen sprake van materiaal bij het traject.
- ④ Een referent geeft geen score voor de afronding omdat er sprake is van een doorlopend traject.
- ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Veel referenten kennen een lange samenwerking met ZIEN in de Klas. Vaak is er dus een ander traject voorafgegaan aan het traject dat zij in dit onderzoek beoordelen: "Ik doe al langer zaken met ZIEN in de Klas. Vanuit het bestuur hadden eerder bij hen scholing ingekocht", "We werken al heel lang samen. Al zo'n acht jaar huren we hun orthopedagoog in" en "We waren gestart met een leergang voor de overgang van IB'ers naar KC'ers. Daarover waren we zo enthousiast dat we ook een studiedag hierover wilden bij de start van het schooljaar."

Alle respondenten zijn (zeer) tevreden over het voortraject. Zij ervaren de voorbereiding en afstemming met ZIEN als zorgvuldig en flexibel. Ze zeggen daarover: "Ik heb een contactpersoon en die zoekt de juiste adviseur", "Ik bel als ik ze nodig heb. Ze kijken vooraf heel goed naar waar je staat op school" en "Er is altijd een goede intake waarin duidelijk de verwachtingen over en weer worden besproken." Een andere uitspraak bevestigt dit: "We zijn zeer tevreden over hun manier van communiceren, ook in het voortraject en de manier waarop zij verwachtingen managen."

Plan van aanpak

Negen van de tien respondenten geven een score voor het plan van aanpak en ze zijn allen daarover (zeer) te spreken, met name over de helderheid. Dat blijkt uit de volgende citaten: "Het plan van aanpak was super duidelijk en werd vlot geleverd. Het sluit aan bij wat er was besproken", "De prijs, daar ben je altijd minder blij mee, maar het is wel duidelijk wat er verwacht werd en wat we kunnen verwachten" en "In het programma zagen we onze vragen goed terug. Het was helder." Een ander vult aan: "De offerte sloot perfect aan. Het was best een hoog bedrag, maar wel een duidelijke offerte."

Uitvoering

Alle lof is er voor de uitvoering: acht van de tien referenten zijn er zeer tevreden over en de overige twee tevreden. Deze waardering geldt de kwaliteit van wat wordt geleverd en het inspelen op wat er gebeurt: "Wij huren nu heel weinig externen in, maar als we externe inhuren, dan is het ZIEN. Daarmee grijpen we nooit mis", "Tijdens het traject werden de goede vragen gesteld en er werd goed ingegaan op wat er speelt" en "Ik geef de score vijf van 'zeer tevreden', maar eigenlijk moet het een zes zijn! Er was kwaliteit doordat goed werd opgepakt wat er nodig was." Anderen vullen aan: "Ze hebben gedaan wat was afgesproken" en "De uitvoering is gedegen en prettig." De adviseurs van ZIEN passen hun aanpak aan op basis van wat zich voordoet. Dit maatwerk waarderen de respondenten: "Ik zag een grote differentiatie in hoe ze het aanpakken, wat tot maatwerk heeft geleid" en "Ze hebben ter plekke het programma aangepast, want de vraag bleek toch iets anders dan vooraf ingeschat. Daardoor kregen we echt maatwerk." Bovendien sluit de uitvoering goed aan bij de praktijk. De volgende uitspraken laten dit zien: "De uitvoering is heel praktisch" en "Er is een goede koppeling van theorie en praktijk. Ze kijken echt naar: wat betekent dit in de praktijk voor de KC'er?"

Verder is er de volgende kanttekening: "Ik geef een vier van 'tevreden' en niet een vijf van 'zeer tevreden' omdat ik achteraf toch voor wat verrassingen kwam te staan. Een paar dingen waren niet gedaan. Verder was ik tevreden."

Adviseurs en begeleiders

De adviseurs scoren zeer veel waardering. Maar liefst negen van de tien referenten zijn over hen zeer tevreden: "Wij hadden de goede persoon op de goede plek", "De adviseurs zijn niet alleen kundig, ze kunnen ook hun kennis goed delen" en "Deze adviseur was zich ook bewust van de tijdelijkheid van de opdracht en had aandacht vanaf het begin voor een overdracht." Anderen vullen aan: "Ik geef de hoogste score voor beide adviseurs. Het maakt op zich niet zoveel uit welk bureau je inhuurt. Het zijn vooral de mensen die het doen", "Deze adviseur heeft veel in haar mars en vertelt op een fijne manier" en "Ze weten wat er speelt en zijn kundig."

De tiende referent geeft aan tevreden te zijn en benoemt daarbij: "In dit traject liep het een beetje ingewikkeld. We wisten van tevoren dat de adviseur geen ervaring had met de specifieke doelgroep waarmee wij werken. Toch hebben we ja gezegd. Dat is binnen die omstandigheden zeer goed gegaan. De adviseur heeft zich zo optimaal mogelijk ingelezen en ingewerkt. Toch kwam het gebrek aan de specifieke ervaring soms naar voren."

Materiaal

Bij zes respondenten is geen materiaal aangeboden voor het traject. Bij de andere vier leidt het gebruikte materiaal tot (grote) tevredenheid: "ZIEN heeft een portaal met downloads, onder andere een leeswijzer. Daarvan maken we graag gebruik", "De adviseur heeft zeker boeken en andere literatuur met ons gedeeld" en "De adviseur had veel materialen bij zich, zoals kaarten. Ook konden we gebruikmaken van boekentips en websites." Een ander geeft aan: "Er was sprake van een duidelijke PowerPointpresentatie. Die hebben we ontvangen als hand-outs. Ook maken we gebruik van de Instructiewijzer. Die is heel praktisch en ondersteunend in de praktijk."

Afronding

De negen referenten die een score geven over de afronding van het traject, zijn allen er (zeer) over te spreken. De afronding van het traject wordt door de meeste respondenten ervaren als zorgvuldig, transparant en passend: “De adviseur zorgde ervoor dat er een afrondend gesprek plaatsvond. Dat was heel persoonlijk. Ook was er een evaluatie vanuit ZIEN en kwam er nog een telefoontje van de vaste contactpersoon”, “Er is een afrondend gesprek geweest. Bovendien loopt een orthopedagoog van ZIEN bij ons rond. Daardoor kunnen we altijd alles makkelijk afhechten” en “Er is altijd een afrondend gesprek en een tussenevaluatie. Deze gesprekken zijn open en transparant.” Een ander vult aan: “We hebben de dag ter plaatse afgerond. Daarnaast hebben we nog tips gekregen hoe we aan het werk konden worden gezet.”

Ook is er deze nuancering: “Ik ben tevreden over de afronding, maar door de ingewikkelde agenda was het moeilijk een datum te vinden. Dat had wat scherper gekund.”

In enkele gevallen is er geen afrondend gesprek, maar dat leidt niet tot ontevredenheid: “Er was geen echt gesprek na afloop, maar dat heb ik niet gemist”, aldus een overigens zeer tevreden referent.

Anderen geven aan: “De afronding was via een mail met een samenvatting. Voor mij was dat prima. De scholen zijn voldoende geïnformeerd”, “We hebben niet nabesproken, maar dat heb ik niet gemist” en “We hebben niet specifiek geëvalueerd. Wel hebben we na afloop de PowerPointpresentatie ontvangen. Die konden we delen met onze medewerkers.”

Diverse respondenten geven expliciet aan dat het traject heeft gebracht wat werd verwacht. Twee citaten: “Het traject heeft aan de verwachtingen voldaan. De leerkrachten hebben inzicht gekregen op het effect van hun handelen in de groep” en “De adviseur heeft precies gedaan wat gevraagd hadden.”

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn tevreden over de organisatie en administratie. Maar liefst negen van de tien geven hiervoor de hoogste score. De bereikbaarheid en reactiesnelheid van de contactpersonen wordt over het algemeen als uitstekend ervaren. De tevredenheid blijkt uit de volgende citaten: “Het is absoluut een vijf van ‘zeer tevreden’. Als ik met mijn contactpersoon probeer te bellen of te mailen, krijg ik binnen een dag reactie. We hebben in no time de offerte in de mail”, “Het is allemaal super strak geregeld. Ze zijn snel en accuraat, alles klopt altijd” en “Het is piekfijn in orde.” Nog meer tevreden reacties: “Ik heb direct contact met de adviseur en dat verloopt vlot” en “De facturering verloopt heel soepel voor zover ik er zicht op heb.”

Ook is er flexibiliteit: “De adviseur heeft zelfs haar vakantie onderbroken om bij ons een dag te kunnen plannen” en “Ze zijn zeer flexibel in de planning; ze kunnen makkelijk schuiven met afspraken.” Een ander merkt op: “Ik had eerst contact met twee trainsters en door hun volle agenda duurde het even voordat ik reactie kreeg. Daarna hebben ze mij doorverwezen naar een andere trainer en daar had ik sneller contact mee.” Tot slot deze reactie: “We kwamen onder het aantal afgesproken begeleidingsmomenten uit. Deze ruimte blijft staan voor de volgende ronde.”

Relatiebeheer

Het relatiebeheer stemt tot grote tevredenheid. Respondenten ervaren het contact met de organisatie als prettig, professioneel en niet opdringerig: “In principe bel ik ze zelf als ik ze nodig heb. Ze bellen niet tussendoor om te leuren en dat vind ik fijn”, “Op het moment dat ik ze nodig heb, neem ik contact op. Ik word niet gespannd” en “Ik zoek ze op wanneer ik ze nodig heb, Dat is prettiger dan bestookt te worden door mails.”

Anderen geven aan: “Als ik ze eens tegenkom op een andere school, dan weten ze altijd wat er bij ons speelt”, “Alle collega’s van ZIEN zijn prettig in het contact” en “Ik heb tweemaal per jaar een evaluatiegesprek. Dan wordt er goed aandacht besteed aan wat er speelt. Wel is het een nadeel dat ze wat ver weg zitten.” Tot slot: Ik vind het prettig dat we als klant toegang hebben tot hun website met de downloads.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding laat wat gevarieerde reacties zien. Twee referenten zijn zeer tevreden, vier zijn tevreden. Een referent geeft de neutrale score en een respondent is er niet tevreden over. De referenten die zeer tevreden zijn, onderbouwen dit met: "Als we inkopen, krijgen we altijd goede kwaliteit. Dus het is in verhouding. Natuurlijk is het altijd fijn als het goedkoper kan" en "Het kost best wel wat. Maar er is geen andere partij die goedkoper is."

De tevreden respondenten geven aan: "Dat vind ik een moeilijke vraag. De prijs zou lager mogen. Het zijn dure trajecten, maar ook bij anderen is het duur. Ik weet van tevoren waar ik aan begin", "De twee dagen die ze bij ons hebben gedaan, waren niet goedkoop, maar wel marktconform. We konden het doen doordat wij subsidie krijgen. Anders hadden we geen tweede dag gedaan" en "De prijs is best hoog. Dat vind ik ook normaal." De vierde tevreden geïnterviewde zegt: "Ze zijn wel heel prijzig. Maar dit is zoals de prijzen zijn. Als ze het voor de helft van het geld willen doen, zou ik het ook oké vinden. Maar de kwaliteit moet natuurlijk wel zo blijven!"

De referent met de neutrale score, onderbouwt deze score als volgt: "De prijs-kwaliteitverhouding, dat vind ik een lastige. De prijs is ontzettend hoog. Ik wil graag van hun diensten gebruikmaken, maar dan alleen bij heel gespecificeerde opdrachten. Ik vind de prijs bijna buiten proportie."

De respondent die ontevreden is over dit aspect, geeft aan: "Het uurtarief dat zij hanteren, is het dubbele van ons interne tarief. Dat vind ik wel echt veel. Het is dus niet goedkoop. Ik ben wel tevreden over de kwaliteit."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Als het gaat om de waardering in zijn totaliteit geven acht van de tien respondenten de hoogste score van zeer tevreden. De overige twee referenten zijn tevreden. De referenten waarderen de samenwerking die wordt gekenmerkt door professionaliteit en een goed georganiseerde uitvoering: "Het is een professionele organisatie. Alles is strak geregeld en het relatiebeheer is fijn", "Ik ben altijd tevreden over de uitvoering" en "Ik ben heel positief omdat ze professioneel zijn. Bovendien is het organisatorisch goed voor elkaar."

Andere complimenten betreffen de kundige aanpak en afstemming: "Het is geen eenheidsworst. Het zijn goede mensen", "Ze zijn flexibel: ze kijken naar wat er speelt en nemen dat direct mee. Ze toetsen continu" en "Sterk vind ik de afstemming op wat nodig is. Ik waardeer de inhoud en kennis, het maatwerk en de persoonlijke aanpak." Een ander voegt toe: "Ze zijn kundig. Er is plezierige communicatie en professionele afhandeling van de opdracht. Ze kunnen goed reflecteren."

Hoewel er waardering is en diverse referenten aangeven geen tips te hebben, worden de volgende aandachtspunten genoemd: "Wat wij specifiek nodig hadden, hebben we niet gekregen. We waren achteraf gezien toch een stap verder" en "In de training IB naar KC was het mooier geweest om dat als tandem te doen. Nu hebben we zelf een extra dag als tandem gedaan. Het is goed de directies er eerder bij te betrekken."

Andere tips zijn: "Blijven groeien!", "De vijver waarin wij als scholen en zij als adviesbureau vissen is dezelfde. Blijf daarom mensen opleiden" en "Doe wellicht iets meer aan acquisitie. Ga meer zelf uitvragen."

Tot slot: veel referenten geven aan ZIEN in de Klas zeker te zullen aanbevelen aan anderen. Bovendien is de bereidheid om opnieuw met ZIEN samen te werken groot: "Ik zou ze zo weer benaderen."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met ZIEN in de Klas op 28-10-2025.

Algemeen

ZIEN in de Klas is een gedreven onderwijsadviesbureau gevestigd in Maarssen. ZIEN in de Klas is werkzaam in heel Nederland en werkt met meer dan 100 IB/KC'ers, orthopedagogen, onderwijsadviseurs en psychologen aan de gezamenlijke missie: alle klassen gelukkig & gelijke kansen voor ieder kind. Binnen ZIEN in de Klas wordt samengewerkt volgens de kernwaarden plezier, kwaliteit en samen groeien. Deze kernwaarden dragen bij aan de hoge kwaliteit van dienstverlening richting de opdrachtgevers én aan het werkgelek van de mensen werkzaam bij ZIEN in de Klas. Het bureau biedt onderwijsadvies, dyslexiezorg en praktische producten ter inspiratie van het onderwijs. De kracht van ZIEN in de Klas is met name dat zij kijken naar wat leerlingen wél kunnen en naar hoe het vakmanschap van de leerkracht kan worden versterkt.

Kwaliteit

ZIEN in de Klas heeft altijd oog voor kwaliteit door te werken vanuit zeven pijlers, die ertoe bijdragen dat het bereiken van de missie dichterbij komt. Een aantal van die pijlers heeft te maken met de medewerkers van ZIEN in de Klas. Zo vindt ZIEN in de Klas het belangrijk dat de medewerkers gelukkig én professioneel zijn. Andere pijlers richten zich op de organisatie, die moet financieel gezond zijn, en op de opdrachtgevers, die moeten tevreden zijn. De onderwijsadviseurs van ZIEN in de Klas hebben veelal een universitaire opleiding pedagogiek of psychologie en daarnaast een onderwijsachtergrond. Hierdoor voelen zij de behoeftes van de klanten goed aan. De kennis en professionaliteit van de adviseurs worden geborgd op diverse manieren vanuit 'samen groeien, plezier en kwaliteit'. Zo zijn er drie teamdagen per jaar met eventueel een externe spreker. Ook zijn er intervisiebijeenkomsten en kennisdelingssessies. Bovendien heeft iedere adviseur een scholingsbudget. De band met de organisatie wordt versterkt door te werken in relatief kleine teams per manager. Vier keer per jaar is er een voortgangsgesprek met de manager en daarnaast zijn er koffiedrinkmomenten met de directie. Ook wordt vier per jaar een kort medewerkerstevredenheid-onderzoek gehouden om te peilen wat er leeft. Daarnaast is er ruimte voor leuke activiteiten samen. Nieuwe adviseurs doorlopen een onboarding van honderd dagen om zich de werkwijze en het DNA van ZIEN in de Klas eigen te maken. ZIEN in de Klas krijgt graag feedback op de uitgevoerde trajecten. Evaluaties vormen daarbij een belangrijk instrument. De kwaliteitsmanager loopt alle evaluaties door op punten voor verbetering. Op deze manier kan nog beter aansluiting worden gevonden bij de wensen van scholen, ouders en leerlingen.

Continuïteit

ZIEN in de Klas blijft inspelen op ontwikkelingen in het vakgebied, zoals inclusief onderwijs met aandacht voor versterking van het vakmanschap van de leerkracht: inclusief onderwijs = ijzersterk onderwijs. De insteek daarbij is sterk onderwijs te bieden waarbij ieder kind naar school kan in de eigen wijk: gelijke kansen en gelukkige klassen. Op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit van ZIEN in de Klas voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

ZIEN in de Klas kan bogen op een vaste klantenkring. Om de klanten nog beter te bedienen zet het bureau in op leergangen over actuele thema's, zoals de leergang voor de KC'er (kwaliteitscoördinator), de leergang voor de leesspecialist, voor de leerspecialist en over verbindend leiderschap.

Uit het Cedeo-onderzoek blijkt dat klanten de professionaliteit en de goed georganiseerde uitvoering van ZIEN in de Klas waarderen. De intentie van het bureau is dan ook hun klanten op deze gewaardeerde manier te blijven bedienen.

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