

Klanttevredenheidsonderzoek

IJsselgroep Educatieve Dienstverlening

25-04-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van IJsselgroep Educatieve Dienstverlening vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO ONDERWIJSADVIES	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar gericht zijn op onderwijsontwikkeling.

3. Methode

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

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

- Het bureau krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het bureau voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het bureau. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het bureau verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
(continuering van) positieve advisering
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Onderwijsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%		60%
Plan van aanpak③				30%	50%
Uitvoering			20%	20%	60%
Adviseurs en begeleiders			10%	20%	70%
Materiaal④			10%	20%	30%
Afronding⑤			20%	10%	60%
Organisatie en Administratie⑥				10%	70%
Relatiebeheer⑦			20%		60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧		10%	20%	10%	40%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			20%	20%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten geen score.
 ③ Twee referenten geen score.
 ④ Vier referenten geen score.
 ⑤ Eén referent geen score.
 ⑥ Twee referenten geen score.
 ⑦ Twee referenten geen score.
 ⑧ Twee referenten geen score.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal onderwijs adviestrajecten verzorgd door de IJsselgroep hebben tien referenten hun medewerking verleend. Drie referenten waren niet betrokken bij het voortraject, omdat zij nieuw waren in hun functie of omdat zij het traject hebben doorlopen als deelnemer. Eén referent gaf een neutrale score met de volgende onderbouwing: "De adviseur kende de groep goed uit een eerdere ervaring en had daar naar mijn mening meer op kunnen inspelen. Het had achteraf gezien wel wat scherper op papier kunnen worden gezet, alhoewel ik daar zelf ook een rol in heb." Zes geïnterviewden waardeerden het voortraject zeer positief.

Enkele citaten hieruit zijn: “Wij werken al heel lang samen en onderhouden een goede werkkrelatie. Het intakegesprek is gevoerd met de accountmanager, waarbij onze wensen duidelijk in kaart zijn gebracht. Dit is uitstekend gedaan; ze vroegen grondig door en namen niet zomaar aan dat de opdracht binnen was. Ze stelden relevante vragen over de context. Ook zijn doelen in meetbare termen vastgesteld”, “Ik heb bewust voor de IJsselgroep gekozen omdat een adviseur, met wie ik eerder heb samengewerkt, daar nu weer werkzaam is. Onze eerdere samenwerking was zeer positief, wat voor mij doorslaggevend was in mijn keuze”, “In het verleden hebben we al vaker samengewerkt, met name voor trainingen, die altijd goed waren. Daarom hebben we opnieuw contact opgenomen met hen. Ik heb onlangs een gesprek gehad met de trainer en samen hebben we een aantal zaken verfijnd” en “Op aanbeveling van een collega-directeur heb ik een afspraak gemaakt en zijn we een leertraject gestart. Voorafgaand aan het traject hielden we een intakegesprek waarin we onze verwachtingen heel duidelijk hebben vastgelegd.”

Plan van aanpak

Twee geïnterviewden waren niet betrokken bij het plan van aanpak. De overige acht referenten zijn zeer te spreken over het plan van aanpak dat door de IJsselgroep is opgesteld. Ze geven aan dat dit plan goed aansluit op de wensen en leerbehoeften van hun organisatie. Verder wordt opgemerkt dat de offerte of het plan van aanpak er duidelijk uitziet en inhoudelijk overeenkomt met wat er in de voorgesprekken is besproken. De referenten lichten toe: “Het plan van aanpak is goed en gedegen. Het wordt eerst in conceptvorm aangeleverd, waarna ik de ruimte kreeg om te reageren en vervolgens in te stemmen”, “Het plan van aanpak was prettig; de grote lijnen waren vastgesteld, en als er aanpassingen nodig waren, was daar ook ruimte voor”, “Als deelnemer ontving ik vooraf een agenda waarin duidelijk stond welke onderwerpen aan bod zouden komen. Dit werd naar alle collega's gestuurd.”

Uitvoering

Acht referenten zijn tevreden over de wijze waarop de IJsselgroep de adviestrajecten heeft uitgevoerd, waarbij ruim zestig procent zelfs de hoogst mogelijke score van ‘zeer tevreden’ geeft. Deze referenten vertellen dat de uitvoering voldeed aan de verwachtingen die vooraf waren geschetst. Enkele citaten van geïnterviewden lichten dit toe: “Het adviestraject is voor alle betrokkenen zeer goed verlopen. Ik ben zeer tevreden over het resultaat. De adviseur had grondige kennis van zaken en plaatste alles in het juiste perspectief. We hebben veel geleerd en passen de verkregen inzichten nog steeds toe in de praktijk”, “Ik vond het een leuke training, die op een prettige manier werd gegeven, met ruimte voor deelnemers. Omdat het een meerdaagse training was, bespraken we aan het eind van elke studiedag de voortgang en keken we vooruit naar de volgende sessie”, “De kennis sluit goed aan bij ons werkveld. Ze spelen goed in op de behoeften van de leerkrachten en de school. De praktische manier van informatieoverdracht is direct toepasbaar en wordt ook onderbouwd met theorie en wetenschappelijk onderzoek. We houden zelf regelmatig tussentijdse evaluaties en ontvangen positieve feedback over de aanpak van IJsselgroep” en “De uitvoering was uitstekend. Ze heeft mij een goede spiegel voorgehouden, die ik nodig had om mijn rol te begrijpen.” Twee neutrale beoordelingen van referenten onderbouwen zij als volgt: “Een deel van het traject was minder succesvol. Daarnaast domineerde de trainer het gesprek te veel. Ook vond ik de presentatie niet prettig, doordat deze niet beknopt was. Desondanks was het proces waardevol” en “Eén van de twee adviseurs week gaandeweg af van het oorspronkelijk besproken plan. Dit is wel geëvalueerd. Uiteindelijk was ik opgelucht toen het voorbij was.”

Adviseurs en begeleiders

Net als over het vorige onderdeel, zijn het merendeel van de referenten tevreden tot zeer tevreden over de adviseurs en begeleiders die door de IJsselgroep worden ingezet. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid goed laten zien: “De adviseur beschikte over ruime kennis van zaken en heeft de betrokkene goed begeleidt”, “Dit is een buitengewoon inspirerende persoonlijkheid, gekenmerkt door een enorme deskundigheid. Na afloop van elke bijeenkomst voelt iedereen zich keer op keer opgeladen. Men keek steeds uit naar de volgende bijeenkomst”, “Zij is zeer bekwaam en beschikt over veel kennis binnen haar vakgebied. Haar eigen visie sluit goed aan bij ons onderwijs en de richting die we op willen gaan. Haar aanpak is helder en zij heeft dit samen met ons uitgewerkt door middel van mooie werkvormen. Ook heeft zij diverse relevante literatuur behandeld en gedeeld” en “De adviseur was uitermate positief en toegankelijk, beschikte over een ruime kennis van zaken, en bood ruimte om samen te bespreken welke aanpak het meest verstandig was voor de voorgelegde cases.” Twee referenten, inclusief één met een neutrale mening, wezen ook op verbeterpunten: “Hij was vriendelijk, maar kon scherper zijn in zijn bijdrage en leek discussies en confrontaties te mijden,” en “Eén van de adviseurs begreep goed wat ik bedoelde, waardoor het gemakkelijk was goede afspraken te maken. Echter, de andere adviseur koos enigszins een eigen pad, wat helaas niet leidde tot het gewenste resultaat.”

Materiaal

Het materiaal dat door de IJsselgroep wordt verschaft, wordt door de geïnterviewden overwegend beschreven als “goed verzorgd en sluit goed aan bij de vraag”, met “relevante verwijzingen naar literatuur en filmpjes” en “duidelijke achtergrondinformatie van de theorie”. Vier referenten hebben geen gebruik gemaakt van het materiaal, waardoor zij zich van commentaar over dit onderwerp onthouden. De overige respondenten, op één na, uiten zich tevreden over het door de IJsselgroep verstrekte materiaal, zoals blijkt uit de eerder genoemde citaten. Een referent merkt nog op: “Het materiaal omvatte diverse literatuur en hand-outs die zijn gedeeld en die praktisch toepasbaar zijn. Niet alles is aan bod gekomen, maar de meest relevante onderdelen wel.” Een geïnterviewde wees nog op een verbeterpunt: “De kwaliteit van de gepresenteerde modellen was over het algemeen goed, maar het leeswerk was te omvangrijk. De gepresenteerde informatie was niet beknopt, wat het lastig maakte om deze goed te verwerken. Hierdoor bleef de informatie niet goed hangen.”

Afronding

De afronding stemt zeven geïnterviewden tevreden tot vooral zeer tevreden. Enkele reacties van de referenten: “Het traject is succesvol geborgd door het maken van afspraken, waarbij een duidelijke, voortdurende leerlijn is vastgesteld. Hiervoor gebruiken we een werkdocument dat regelmatig bijgewerkt wordt”, “Een eindevaluatie met alle betrokkenen en mijzelf als directeur heeft het succesvolle traject afgesloten en ons doel is bereikt” en “De training was effectief en communicatie blijft mogelijk voor eventuele vragen.” Eén traject was nog niet voltooid, wat leidt tot het ontbreken van een beoordeling. Twee referenten waren neutraal in hun oordeel, met de volgende toelichtingen: “Het afrondingsgesprek was op zichzelf adequaat. Ik heb benadrukt dat ik de opdracht graag anders ingevuld had gezien. Het viel me op dat de adviseur zelf geen suggesties deed, zelfs niet tijdens de afronding” en “In het afrondende gesprek met de adviseur heb ik aangegeven dat de resultaten niet aan de verwachtingen voldeden. Achteraf besef ik dat ik vanuit mijn positie eerder had moeten ingrijpen en het traject had moeten beëindigen, omdat het niet verliep zoals ik wenste.”

Organisatie en Administratie

De meeste respondenten hadden zelf weinig te maken met de administratieve of organisatorische aspecten, afgezien van de facturatie. Twee referenten hadden geen inzicht in dit deel en hebben daarom geen beoordeling gegeven. De overige referenten zijn echter unaniem tevreden tot zeer tevreden over hoe de IJsselgroep de organisatorische en administratieve taken afhandelt. Uit hun reacties blijkt: “De organisatie en administratie zijn goed geregeld en transparant. Bovendien is het contact makkelijk en laagdrempelig. Acties worden snel ondernomen, ze zijn klantgericht en communiceren direct” en “Daar heb ik weinig mee van doen gehad, behalve dat de offerte en de facturatie correct waren.”

Relatiebeheer

Zes referenten uiten grote tevredenheid over hoe de IJsselgroep het relatiebeheer voert. De manieren waarop dit relatiebeheer plaatsvindt, variëren onder deze respondenten. Zo zegt een van hen: "Na zoveel jaar van samenwerking vind ik het niet noodzakelijk om een vaste contactpersoon te hebben. Ik heb directe lijnen voor wanneer ik iets nodig heb en ontvang regelmatig nieuwsbrieven en uitnodigingen." Een andere geeft aan: "Ik heb niet echt een specifieke vorm van relatiebeheer met de IJsselgroep, maar ik blijf wel op de hoogte via hun website." Weer een ander vertelt: "In dit langlopende traject onderhoud ik een vorm van relatiebeheer met mijn directe adviseurs, al ontvang ik geen nieuwsbrieven." En nog een refereert: "Ik heb een vast contactpersoon die niet alleen ons begeleidt, maar ook haar collega's erbij betreft. Ze is alert, professioneel, en een echte verbinder, met veel initiatief, vooral in het bewaken van de planning en doelen."

Twee referenten konden geen oordeel vellen over het relatiebeheer en hebben daarom geen beoordeling gegeven. Daarentegen delen twee referenten die een neutrale score gaven, het volgende: "Er lijkt geen sprake van gestructureerd relatiebeheer, noch vanuit mijn kant noch vanuit die van de IJsselgroep. Momenteel heb ik geen vragen en ben ik eigenlijk wel tevreden met hoe dingen nu lopen." En: "We hebben verschillende contactpersonen, wat deels naar wens verloopt. De begeleiding bij dyslexie laat echter te wensen over. Hoewel ouders formeel de opdrachtgevers zijn, zie ik de betrokkenheid van de school als een logische volgende stap. Het belang van samenwerking tussen alle betrokken partijen is cruciaal, wat niet altijd het geval is, mogelijk door frequente wisselingen van orthopedagogen. Er is weliswaar verbetering merkbaar, maar ik wil dit graag nog eens benadrukken."

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten zijn bekend met de prijsstelling en dus ook niet met de prijs-kwaliteitverhouding van de onderwijsadvies trajecten van de IJsselgroep. Echter, onder degenen die hier wel zicht op hebben, heerst er geen consensus over deze verhouding. Vijf geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding: "De prijs-kwaliteitverhouding vind ik goed en passend. Ik waardeer het enorm dat ik als trouwe klant van een kortingspercentage geniet", "De prijs-kwaliteitverhouding is uitstekend, vooral vanwege de deskundigheid van de adviseurs." Een referent merkt op dat de diensten aan de dure kant zijn, maar erkent ook dat "de hoge kwaliteit die de adviseur levert, simpelweg niet goedkoop kan zijn." De referenten die minder tevreden zijn of een neutrale beoordeling geven, lichten toe: "De prijs-kwaliteitverhouding is wel redelijk, maar ik ben gezien de geleverde kwaliteit niet tevreden", "Ik vind het een prijzig traject, hoewel de kwaliteit goed is", "Veel te duur als je kijkt naar het resultaat van het traject.", geven zij aan.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Het onderzoek naar de onderwijsadvies trajecten van de IJsselgroep toont aan dat acht van de tien respondenten een hoge mate van tevredenheid ervaren. Hun tevredenheid strekt zich uit over vrijwel alle onderwerpen die aan bod kwamen. Ze wijzen op specifieke sterke punten van de IJsselgroep: "De kwaliteit van de onderzoeksverslagen en de effectieve omgang met feedback", "De snelle totstandkoming van contacten, directe acties, het vermogen om mee te denken, klantgerichtheid en de beschikbaarheid van directe communicatielijnen", en "De deskundigheid en inspirerende sessies van de adviseur". Onder de positieve uitkomsten bevinden zich onder andere "het stimuleren van kritische reflectie binnen de groep" en "een helder begrip van persoonlijke rollen en de toepasbare interventies". Deze respondenten zouden de IJsselgroep zeker aanbevelen aan anderen, wat sommigen al doen. Een van de geïnterviewden merkte nog op dat haar adviseur erg drukbezet is. Anderzijds gaven twee referenten neutrale beoordelingen, met opmerkingen als: "Algemeen gezien ben ik tevreden, met name vanwege de goede relaties, vriendelijkheid, samenwerking, flexibiliteit en de expertise van de adviseurs, naast hun gevoel voor humor. Toch zou ik hen, gebaseerd op mijn eigen ervaringen, niet direct als mijn eerste keuze aanbevelen." En: "Mijn tevredenheid is gemengd. Ondanks duidelijke verwachtingen die ik stelde tijdens regelmatige evaluaties, werd er door één van de adviseurs niet op mijn feedback ingegaan. Het traject voldeed niet aan mijn verwachtingen, wat maakt dat ik in de toekomst waarschijnlijk niet snel weer voor dit soort trajecten bij hen zou kiezen."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met IJsselgroep Educatieve Dienstverlening op 25-04-2024.

Algemeen

IJsselgroep vertaalt onderwijsconcepten en beleidsvisies naar de onderwijspraktijk, naar de mensen die daarin werkzaam zijn, de organisaties en de middelen. Vier kernwaarden staan daarbij centraal: samenwerken, resultaat behalen, passie voor het vak en ondernemen. IJsselgroep streeft naar (langdurige) partnerverbanden zodat resultaten op lange termijn worden bereikt en geborgd. Zij werken vanuit de visie van 'edupreneurschap': ondernemend zijn en blijven in een steeds veranderende sector met oog voor innovatie en actualiteit. Met als motto 'Het best denkbare onderwijs' verleent IJsselgroep diensten aan de voor- en vroegschoolse educatie, het primair onderwijs, het voortgezet onderwijs, MBO en gemeenten. IJsselgroep bestaat uit de werkmaatschappijen IJsselgroep Educatieve Dienstverlening, Psychologische dienstverlening IJsselgroep en DC Twente. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de Educatieve Dienstverlening. Het gesprek over de resultaten van dit onderzoek is gevoerd met Janna de Haan, manager educatieve dienstverlening en John Hoeberichts, directeur van IJsselgroep.

Kwaliteit

IJsselgroep Educatieve Dienstverlening heeft twintig medewerkers die bijna allen actief zijn als adviseur. De organisatie heeft drie speerpunten: het jonge kind, taal- en leesonderwijs en de sociaal-emotionele ontwikkeling. Daarbij zijn de adviseurs actief op het snijvlak van onderwijs en zorg. Zij hebben aandacht voor het preventieve stuk: zorg voor de juiste behandeling bij het juiste kind. Kwaliteit staat hoog in het vaandel. Een adviestraject start met een verkennend gesprek waarbij de adviseur op zoek gaat naar de vraag achter de vraag: is hier iets structureels aan de hand, dus moeten we onze aandacht breder richten? IJsselgroep werkt vanuit vier ondersteuningsniveaus om zowel binnen als buiten de groep en/of op breder of individueel niveau de meest effectieve interventies te doen.

De adviseurs hebben de juiste expertise in huis waarmee zij een hoge toegevoegde waarde kunnen bieden: zij zetten altijd 'een schil van maatwerk' om de interventies die worden gedaan. Daarbij zijn zij experts op een van de drie speerpunten en hebben daarnaast de nodige brede kennis. De professionalisering is geborgd op diverse manieren. Na de zomer is er een tweedaagse bijeenkomst waarbij nieuwe ontwikkelingen worden besproken en er kennis wordt gedeeld rond actuele thema's zoals AI of systemisch werken. In december volgt een tweedaagse professionalisering waarbij een deskundige een workshop verzorgt. De thema's daarvoor worden uit de groep opgehaald: waar ben je nieuwsgierig naar? Daarnaast komen de professionals zes dagdelen per jaar bij elkaar om het teamplan op te stellen en innovaties uit te werken. Ook gaat het dan om boeien en binden. Zij vormen vakgroepen rond de drie speerpunten. Als het gaat om innovaties, is er een coördinator die oog heeft voor actuele thema's zoals nu het lerarentekort en de opkomst van blended learning in het onderwijssegment waarvoor IJsselgroep actief is. De startende IJsselgroeper doorloopt een inwerktraject waarbij de adviseur eerst de brede propositie leert uitdragen en dan daarna gaat differentiëren.

Voor borging van kwaliteit voert IJsselgroep met vaste regelmaat interne audits uit en is er jaarlijks een externe audit door Certiked. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter van de dienstverlening. Het gaat dan om een koppeling van de resultaten uit de meting van de deelnemers plus de bevindingen van de adviseur. De organisatie wil toe naar een digitale evaluatie in het laatste stuk van het traject voor zoveel mogelijk respons. De resultaten worden benut om de rode draad te vinden: waar liggen risico's en waar kunnen we verbeteren?

Continuïteit

IJsselgroep staat bekend om haar hoogwaardige dienstverlening en als kennisinstituut. Door veranderende marktomstandigheden moet de organisatie continu meebewegen. Ze zoeken dan ook nadrukkelijk de samenwerking met andere partijen. Zo zijn zij in gesprek met OON (Onderwijs Ontwikkeling Nederland) en met diverse ketenpartners. Ook is er met de Stichting Lezen een pilot opgezet rond jeugdliteratuur.

IJsselgroep wordt door haar klanten gewaardeerd om de kwaliteiten van de adviseurs maar ook om het kunnen inspelen op de actualiteit en het geleverde maatwerk. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek zijn verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het totale dienstverleningspakket van IJsselgroep strekt zich uit over vele disciplines en bevat een range aan producten. IJsselgroep heeft DC Twente overgenomen is ook in deze regio actief. De organisatie wil dichtbij de klant staan door te werken vanuit regio's. Iedere regio draagt eigen verantwoordelijkheid voor de drie speerpunten. Een specialistisch thema als dyslexie wordt daarnaast over de hele breedte van de organisatie opgepakt. Op deze manier blijft IJsselgroep vanuit betrokkenheid en ondernemerschap actief voor haar klanten.

Conclusie van de Stichting Cedeo

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

Daarnaast heeft het bureau recht op:

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