

Klanttevredenheidsonderzoek

Het ABC

05-11-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Het ABC 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 BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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 Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

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 Onderwijsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	50%	30%
Plan van aanpak③			10%	30%	30%
Uitvoering				10%	90%
Adviseurs en begeleiders				20%	80%
Materiaal④			10%	10%	20%
Afronding				60%	40%
Organisatie en Administratie⑤				30%	50%
Relatiebeheer⑥			10%	20%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				50%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geen inzicht
 ③ Drie referenten geen inzicht
 ④ Zes referenten geen inzicht
 ⑤ Twee referenten geen inzicht
 ⑥ Drie referenten geen inzicht
 ⑦ Drie referenten geen inzicht

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal onderwijsadviestrajecten, verzorgd door Het ABC, hebben tien referenten hun medewerking verleend. Voor vrijwel al deze geïnterviewden geldt dat zij tevreden tot zeer tevreden zijn over de manier waarop Het ABC het voortraject vormgeeft. Zij spreken over langdurige samenwerkingen, vaak met meerdere gesprekken, waarin goed werd doorgevraagd en verwachtingen over en weer werden uitgesproken. Eén van de referenten zei hierover: "We werken al heel lang samen. Meestal nemen we zelf contact met hen op wanneer we iets nodig hebben. Soms is er vooraf overleg, maar dat is niet altijd nodig en het traject met de leerling wordt snel in gang gezet." Soms komt men via hun netwerk in contact met Het ABC: "Een andere school had eerder positieve ervaringen met hen. Vervolgens werd dit binnen onze stichting gedeeld. We hebben een presentatie gehad en daarna onze interesse getoond. Ze zijn bij ons op bezoek gekomen en samen hebben we besproken hoe we zouden starten en wie waarvoor verantwoordelijk zou zijn."

Ook komt het voor dat Het ABC aan de school wordt toegewezen: “Vanuit de inspectie kregen wij een adviesbureau toegewezen. De analyse van de inspectie hebben we als basis gebruikt voor het intakegesprek.”

Eén referent was niet betrokken bij het voortraject en heeft om deze reden geen score toegekend. De geïnterviewde die noch tevreden, noch ontevreden was over het verloop van het voortraject, onderbouwde dit als volgt: “De intake verliep niet op een heel bijzondere manier en het voelde als verplichte winkelnering.”

Plan van aanpak

Het plan van aanpak, zoals van tevoren besproken en afgestemd, wordt helder en duidelijk schriftelijk bevestigd. Bijna alle referenten geven aan dat dit conform de inhoudelijke en financiële afspraken wordt weergegeven in de offerte. Drie referenten gaven echter aan onvoldoende inzicht te hebben in het plan van aanpak.

Enkele positieve reacties waren: “Het plan van aanpak is goed uitgewerkt, en ze hebben ook duidelijk aangegeven wie wat wanneer doet en welke kosten daaraan verbonden zijn. Bij de implementatie kon ik zelf kiezen in hoeverre Het ABC ons ontzorgt en op welk moment we bepaalde zaken zelf zouden oppakken,” en: “Alles stond helder op papier, zoals besproken was, inclusief de meetbare doelen.”

De geïnterviewde die een neutrale score gaf, lichtte dit als volgt toe: “Het plan van aanpak wordt altijd per mail vastgelegd, wat op zich heel duidelijk is. Maar nu je deze vraag stelt, realiseer ik me dat het misschien handiger zou zijn om die documenten ook apart als bijlagen te ontvangen.”

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Het ABC de verschillende onderwijsadviestrajecten heeft uitgevoerd; negentig procent geeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden.” Bij alle geïnterviewden heeft de uitvoering voldaan aan de verwachtingen die van tevoren waren gewekt, zowel qua inhoud als wat betreft de samenwerking en de wijze waarop men werd ontzorgd.

Enkele citaten: “We vonden het best spannend, omdat er weinig inzicht was gegeven door de inspectie over wat er verbeterd kon worden. De bevindingen van de adviseur zijn allemaal tussentijds besproken en gepresenteerd, en ze heeft duidelijk aangegeven wat en waar er verbeterd kon worden. Ze heeft ook goede punten genoemd en het is nu helder hoe we de zaken kunnen aanpakken.”

Een andere referent voegde toe: “Wij hebben veel zorgleerlingen, en Het ABC biedt oplossingen die daarbij passen. We krijgen snel antwoord op vragen per mail. Telefonisch zijn ze niet altijd direct bereikbaar, maar dat is begrijpelijk, en ze bellen altijd terug. Ze geven bruikbare adviezen waar we veel aan hebben gehad. Voor sommige leerlingen hebben ze meegedacht over vervolgstappen, als er niet direct een advies op maat mogelijk was.”

Nog een andere geïnterviewde merkte op: “Het was een hele prettige samenwerking. Ze hebben veel werk uit handen genomen.” Tot slot benadrukte een referent: “We hebben dit traject echt samen goed opgepakt. Er is ook de mogelijkheid om aan te sluiten bij hun netwerk, en er worden regelmatig bijeenkomsten georganiseerd.”

Adviseurs en begeleiders

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de adviseurs die door Het ABC worden ingezet. De tevredenheid blijkt duidelijk uit de ervaringen die de geïnterviewden hebben gedeeld. Een van hen gaf aan: “De adviseurs zijn heel laagdrempelig en mensgericht. Ze zijn flexibel, geen vraag is te gek, en ze denken echt mee. Daarnaast leveren ze altijd maatwerk.” Een andere referent benadrukte: “De adviseur is kundig en een specialist op zijn vakgebied. Hij is prettig in de omgang, en ik heb hem onlangs weer ingeschakeld.” Ook wordt de combinatie van vakinhoudelijke kracht en geduld geroemd: “Deze combinatie is erg waardevol. Ze is in staat om zowel tips als tops te geven. Het proces was heel laagdrempelig, en we hebben echt samen bedacht hoe we het wilden opzetten.”

Verder prees een referent: “Haar adviezen zijn persoonlijk toegespitst op onze school. Ze heeft veel verstand van onze doelgroep.” Tot slot vertelde een andere geïnterviewde: “Ze geeft op een fijne manier feedback en benoemt daarbij ook de positieve punten. Haar feedback is zo opgebouwd dat het team in staat is om vervolgstappen te zetten.”

Materiaal

Veel referenten hebben gebruikgemaakt van het materiaal van Het ABC. Degenen die hierover een oordeel hebben, geven aan dat de leerling er prettig mee heeft gewerkt of dat het materiaal in samenspraak is ontwikkeld. Een geïnterviewde, die noch tevreden noch ontevreden was, vertelde: “Ik maak gebruik van de gezamenlijke drive waar alle lesmaterialen staan. Sommige thema’s zijn goed uitgewerkt, maar bij andere is dat niet het geval. Er staat soms dubbele informatie of veel op verschillende plekken, wat het lastig maakt om te zoeken.”

Afronding

De afronding van het traject stemt de referenten tevreden tot zeer tevreden. Het traject wordt doorgaans afgesloten met een evaluatie. Enkele reacties benadrukken de waarde van dit proces: “De rapporten worden standaard opgeleverd met een advies dat heel bruikbaar is in de praktijk,” en: “Er is altijd een mondelinge afronding, maar ook een schriftelijke. Tussentijds wordt er regelmatig gebeld, en de lijnen zijn kort. Ze zijn heel klantgericht, anticiperen goed, en denken mee op zowel individueel niveau als voor groepen, waarbij ze kijken naar wat de beste oplossing is.”

Een andere geïnterviewde voegde toe: “Er is een eindevaluatie geweest met verschillende betrokkenen. We evalueren nu onderling, waardoor het steeds makkelijker wordt om het product in de lessen toe te passen.”

Een andere referent merkte op: “Er zijn wel regelmatig gesprekken gevoerd tijdens het coaching-on-the-job traject, maar er is geen formele afsluiting geweest met de opdrachtgever. Dat vond ik niet storend. De implementatie is goed verlopen, hoewel sommige leerkrachten het lastig vonden om de tijdsplanning aan te houden en daarin de juiste keuzes te maken.”

Organisatie en Administratie

De meeste referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Het ABC de organisatorische en administratieve taken uitvoert. Twee referenten hebben zelf geen directe ervaring met de administratieve of organisatorische zaken, omdat dit door een collega werd afgehandeld. De tevreden geïnterviewden vertelden: “Ik heb twee contactpersonen, en ze zijn goed beschikbaar. Ze zijn ook flexibel als ik een afspraak wil verzetten, en ik krijg snel antwoord.” Een andere referent voegde toe: “Alles is inzichtelijk en ze zijn goed bereikbaar, ook de financiële afhandeling verloopt goed. Als er vragen zijn, worden deze altijd netjes toegelicht.”

Een geïnterviewde merkte verder op: “Mijn contactpersoon heeft onlangs voor een ander traject een passende collega uitgezocht. Ook dit contact verloopt heel soepel.”

Eén referent heeft de bereikbaarheid van de adviseur in een deel van het traject als minder goed ervaren, maar dit werd onderling besproken en opgelost.

Relatiebeheer

Vrijwel alle referenten die zicht hebben op het relatiebeheer met Het ABC, zijn tevreden over de manier waarop Het ABC dit onderhoudt. Het relatiebeheer wordt bij deze geïnterviewden voornamelijk vormgegeven door contact met hun accountmanager en uitnodigingen voor bijeenkomsten. De referenten ervaren dit als een prettige manier van contact onderhouden. Eén van hen zei: “Elk jaar komen ze langs om te bespreken hoe het is verlopen, en we evalueren ook de inzet. Daarnaast ontvang ik uitnodigingen voor verschillende bijeenkomsten.”

Een andere referent voegde toe: “Het is niet echt een vorm van actief relatiebeheer. Ik ontvang af en toe uitnodigingen, en er is wel jaarlijks contact. Ik ben bekend bij Het ABC en heb een vaste contactpersoon die ik kan benaderen als er iets is.”

Een derde geïnterviewde vulde nog aan: “Onlangs heeft een nieuwe accountmanager zich voorgesteld. Wij hebben samen de afspraken doorgenomen, en hij heeft het aanbod besproken.”

Een geïnterviewde die noch tevreden noch ontevreden was, lichtte dit als volgt toe: “Behalve dat ik werd voorgesteld aan een nieuwe accountmanager, is er eigenlijk niet veel meer te melden. Ik zit niet in het systeem voor uitnodigingen of nieuwsbrieven, maar het kan zijn dat ik mij daarvoor heb afgemeld. Ik weet ze wel te vinden als ik ze nodig heb.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de onderwijsadviestrajecten van Het ABC. Degenen die hier wel een oordeel over hebben, vinden met een grote meerderheid dat de verhouding in orde is. Een van hen gaf aan: "Dit soort trajecten zijn altijd duur, maar ik denk dat de prijs marktconform is." Een ander voegde toe: "In het begin vond ik het wel duur, maar als je kijkt naar wat er wordt neergezet voor de lange termijn, dan is het de investering zeker waard."

Een derde geïnterviewde merkte op: "De prijzen zijn goed, zelfs lager dan bij de concurrent die we hiervoor hadden. Ze kijken echt op maat naar wat nodig is, wie ze inzetten, en welk tarief daarbij hoort."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De referenten geven Het ABC een hoge score in hun eindoordeel. Zij zijn allen positief tot zeer positief over de fijne, plezierige en vaak langdurige samenwerking met het instituut. Vooral de persoonlijke benadering, vakkennis en het maatwerk worden regelmatig genoemd als sterke punten. Eén geïnterviewde zei hierover: "Wat voor mij positieve punten zijn, is de menselijkheid en het maatwerk dat wordt geleverd. Ze schakelen ook snel bij een vraag of opdracht." Een ander merkte op: "Het traject is goed toegespitst op onze school, ze hebben verstand van zaken en het contact is prettig." De inhoudelijke expertise van de adviseurs wordt ook vaak benoemd, zoals een referent aangaf: "Wat er voor mij uitspringt, is de inhoudelijke kennis en expertise, en hoe die ook goed wordt overgedragen. De adviseurs zijn heel prettig om mee samen te werken."

Alle geïnterviewden bevestigen dat zij de onderwijsadviestrajecten van Het ABC zouden aanbevelen bij anderen. Sommigen maakten wel de nuance dat ze de adviseurs waarmee zij persoonlijk hebben gewerkt zouden aanbevelen, omdat zij niet bekend zijn met de kwaliteiten van alle adviseurs binnen Het ABC.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Het ABC op 05-11-2024.

Algemeen

Het ABC is al 50 jaar een toonaangevend Advies- en Begeleidingscentrum dat zich richt op het versterken van onderwijspraktijken. Gedurende deze decennia heeft de organisatie een essentiële rol gespeeld in de begeleiding van duizenden kinderen, het ondersteunen van pedagogisch medewerkers, onderwijsprofessionals, scholen en schoolbesturen. Als lerende organisatie kenmerkt Het ABC zich door een platte structuur waarin openheid, samenwerking en professionaliteit centraal staan.

Met een team van 105 medewerkers biedt Het ABC hoogwaardige onderwijsadvies- en begeleidingsdiensten aan in het voorschools-, primair- en voortgezet onderwijs. De organisatie bedient schoolbesturen in en rondom Amsterdam, van Haarlemmermeer tot Zaanstad en van IJmond tot Purmerend.

De kernactiviteiten van Het ABC zijn gericht op het bevorderen van onderwijskwaliteit in de breedste zin van het woord. Dit omvat onder andere: zoals professionele ondersteuning en advies aan scholen en onderwijsinstellingen om de kwaliteit van onderwijs te bevorderen. Dit omvat diverse gebieden zoals pedagogiek, didactiek, leerlingenbegeleiding en leiderschapsontwikkeling.

Het ABC is een betrouwbare partner voor scholen en besturen die streven naar beter onderwijs, met aandacht voor zowel individuele behoeften als de algehele ontwikkeling van de organisatie.

Kwaliteit

Het ABC werkt vanuit de kernwaarden: verrijkend, oprecht, empathisch, deskundig en toegewijd. Dagelijks zetten zij zich in om samen met schoolbesturen, scholen en professionals hun missie te realiseren: **“Scholen goed laten functioneren, zodat alle kinderen zich optimaal ontwikkelen.”** Het doel is om talenten van kinderen maximaal te ontplooien en daarbij te streven naar ontwikkeling in partnerschap.

Het ABC levert maatwerk dat aansluit bij de behoeften van scholen en professionals. Elk traject start met een intake waarin verwachtingen worden besproken en de aanpak wordt afgestemd. Consultaties met deskundigen uit relevante vakgebieden zijn hierbij altijd beschikbaar. Om praktische toepassing te waarborgen, biedt het ABC trajecten waarin theorie en praktijk hand in hand gaan, zoals studiedagen, klassenbezoeken met feedbackgesprekken en trainingen die direct inzetbaar zijn.

Het ABC biedt incompany-scholingen en ontwikkelt trainingen die worden afgestemd op specifieke onderwijsbehoeften. Adviseurs krijgen interne ontwikkeltijd om trainingen te standaardiseren en op maat aan te passen. Naast individuele trajecten worden opbrengst- en evaluatiegesprekken gevoerd om de kwaliteit van dienstverlening te borgen.

Bij het werven van nieuwe medewerkers wordt gelet op relevante werkervaring, onderwijskundige achtergrond en eventuele certificeringen (bijv. diagnostiek, dyslexie). Nieuwe medewerkers krijgen een begeleider en jonge talenten volgen een specifiek Jongtalentenprogramma met coaching. Daarnaast zijn er intervisiebijeenkomsten en een individueel opleidingsbudget beschikbaar voor verdere professionalisering. Voor adviseurs in opleidingstrajecten, zoals diagnostiek of orthopedagogiek, biedt het ABC supervisie.

Elke school krijgt een relatiemanager toegewezen die jaarlijkse evaluatiegesprekken voert op basis van de behoeften van de school. Terugkoppelingen aan opdrachtgevers worden mondeling of schriftelijk gegeven, afhankelijk van de gemaakte afspraken. Bij meerjarige trajecten worden managementteams of stuurgroepen actief betrokken om borging en advies te waarborgen. Klachten en feedback worden serieus genomen en verwerkt via een klachtenregeling, waarbij het ABC altijd naar een passende oplossing streeft.

Om de kwaliteit van trajecten te waarborgen, worden casuïstiekgesprekken, feedbackgesprekken en evaluaties gehouden. Verslaglegging en adviezen bevatten concrete tips voor directe toepassing. Door een mix van theorie en praktijk in trainingen en studiedagen bevordert Het ABC de praktische toepasbaarheid van het geleerde in de dagelijkse onderwijspraktijk.

Continuïteit

Het ABC volgt marktontwikkelingen nauwgezet via aanbestedingen, overheidspublicaties, vakgebieden (nieuwsbrieven, vakbladen), congressen en mailings. Jaarlijks worden kansen en bedreigingen geanalyseerd in een managementoverleg op basis van stakeholderanalyses. Daarnaast worden analyses op product- en vakgebiedniveau uitgevoerd, en tijdens de tweejaarlijkse relatiemanagersdag worden relevante dwarsverbanden gelegd.

Het ABC ziet zowel kansen als uitdagingen in het huidige politieke landschap. De maatschappelijke druk door het lerarentekort, inclusiever onderwijs en wijkgericht werken (zoals 'Geen kind de wijk uit') stelt het schoolsysteem voor zware opgaven. Tegelijkertijd bieden noodplannen voor brede maatschappelijke thema's, zoals onderwijsachterstanden en werkgelegenheid, kansen om hun expertise verder in te zetten. De toestroom van nieuwe Nederlanders en de zorgplicht in passend onderwijs vergroten de complexiteit, maar versterken ook het belang van een maatschappelijk profiel. Het ABC streeft ernaar aan te sluiten bij wat het onderwijs nodig heeft, waarbij groei geen doel op zich is, maar een bevestiging van hun 50-jarige bestaansrecht. Verwachte uitbreiding ligt in de randgebieden van Amsterdam en landelijke projecten zoals de 'Day a Week School.' Opdrachten worden verworven door gerichte strategieën en campagnes, actieve relatiemanagers, en samenwerking met netwerken als OON, NKD, ZIEZON, UVA, Radboud, en LOWAN. Het ABC is aangesloten bij inhoudelijke netwerken en gecertificeerde trainingsprogramma's zoals IEP, Vertrouwenspersoon, Vreedzaam, en Traumasensitief lesgeven.

Het ABC past zijn diensten voortdurend aan op basis van feedback, evaluaties en trends binnen het onderwijs. Jaarlijkse evaluaties met opdrachtgevers helpen om behoeften en doelstellingen beter te begrijpen, wat leidt tot maatwerkadvies en op de klant afgestemde oplossingen. Het klanttevredenheidsonderzoek en klantbezoek bevestigen dat het ABC flexibel inspeelt op de veranderende eisen van het onderwijsveld.

Cedeo concludeert op basis van de klanttevredenheidsonderzoeken en het gesprek met het ABC dat de continuïteit van voor de komende periode voldoende is gewaarborgd. Met hun maatschappelijke focus, netwerkstrategieën en maatwerkadvies blijft Het ABC een betrouwbare partner 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