

Klanttevredenheidsonderzoek

KOC

14-07-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van KOC 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	8
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
Voortraject				70%	30%
Plan van aanpak			10%	30%	60%
Uitvoering				20%	80%
Adviseurs en begeleiders				40%	60%
Materiaal②			10%	10%	40%
Afronding③				20%	60%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer		10%		40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten geen inzicht.
- ③ Twee referenten geen inzicht.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal onderwijsadviestrajecten, verzorgd door KOC, hebben tien referenten meegewerkt. Zij geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de wijze waarop KOC het voortraject vormgeeft.

Regelmatig blijkt sprake van een langdurige samenwerking, waarbij zowel de gedeelde identiteit als de inhoudelijke expertise van KOC een doorslaggevende rol speelt in de keuze voor deze organisatie. Eén van de referenten licht toe: "De reden dat ik voor KOC heb gekozen, is omdat ze makkelijk benaderbaar zijn en goed aansluiten bij onze identiteit. Daarnaast beschikken ze over een hoge mate van expertise. Er heeft een intakegesprek plaatsgevonden, gevolgd door meerdere teamsessies waarin de behoeften in kaart zijn gebracht. De doelstellingen zijn ook SMART geformuleerd."

Een andere respondent benadrukt de deskundigheid van de adviseurs: "Ik heb bewust voor KOC gekozen vanwege de kwaliteit. Ik had al eerder goede ervaringen met één van hun adviseurs. We starten altijd met een gesprek waarin mijn vraagstuk wordt besproken. De adviseur geeft dan aan wat hij daarin kan betekenen. Inmiddels heeft hij vele trajecten voor ons begeleid en geleid."

Ook de continuïteit en afstemming binnen het traject worden als sterke punten genoemd. Een derde referent vertelt: “Ik heb al jarenlang goede ervaringen met deze organisatie. Een belangrijke reden om bij hen trajecten af te nemen is dat ze dezelfde identiteit delen als wij. Elk cursusjaar denken we aan het eind na over wat we nodig hebben. Als er aanvullende wensen zijn, wordt er goed doorgevraagd en kijken ze of ze een passend aanbod kunnen doen. Het is soms lastig om de effecten meetbaar te maken — dat is niet in alle gevallen mogelijk.”

Plan van aanpak

Ook over het door KOC opgestelde plan van aanpak zijn de referenten zeer positief. Zij ervaren dat dit document goed aansluit bij de wensen en behoeften van hun organisatie. De plannen worden als helder en zorgvuldig opgesteld beoordeeld en sluiten inhoudelijk aan bij hetgeen in de voorgesprekken is besproken.

Een van de referenten vertelt: “We leggen altijd eerst het vraagstuk op tafel, waarna het besproken wordt. Vervolgens doen zij een voorstel en ontvangen wij een offerte in conceptvorm. We bespreken eventuele aanpassingen en zodra alles klopt, wordt de offerte definitief gemaakt.” Een andere respondent vult aan: “Afhankelijk van de aard van de opdracht wordt een plan van aanpak uitgewerkt. De offertes zijn altijd volledig en duidelijk.”

Hoewel de algemene indruk positief is, signaleert één referent wel ruimte voor verbetering in de financiële transparantie: “Aan het begin van elk schooljaar wordt alles zorgvuldig vastgelegd: de data, de inhoud en wie wanneer betrokken is. Wat we echter hebben gemerkt, is dat we een hoge factuur ontvingen. De achteraf ontvangen specificatie nam niet alle onduidelijkheid weg. De wijze van urenregistratie en mate van detail in de specificatie waren vooraf niet duidelijk.”

Uitvoering

Alle referenten geven aan tevreden te zijn over de wijze waarop KOC de onderwijsadviestrajecten heeft uitgevoerd. Tachtig procent van hen beoordeelt de uitvoering zelfs met de hoogst mogelijke score: “zeer tevreden”. Bij alle trajecten voldoet de uitvoering aan de verwachtingen die vooraf zijn gewekt, en in meerdere gevallen worden deze zelfs overtroffen.

Zo vertelt een referent: “De uitvoering verloopt boven verwachting. Ik ben echt positief verrast door hun expertise. Ik heb meerdere teamleden die wat terughoudend zijn tegenover veranderingen, maar zij zijn toch in beweging gebracht. De adviseur gaf erkenning voor het werk dat al was verricht en trad niet afstandelijk op. De teamleden praten er nog steeds positief over. Tussentijds hebben we geëvalueerd en wat mij ook opvalt, is hun flexibiliteit: als iets in de planning niet uitkomt, wordt er soepel geschakeld en zonder gedoe aangepast.”

Een andere respondent beschrijft een traject waarin samenwerking centraal staat: “De adviseur helpt ons bij het opstellen van de schoolanalyse en de bijbehorende procedure. Hij doet een voorstel, wij vullen dat aan en sturen het terug. Zo werken we stap voor stap toe naar een compleet eindproduct. Tot nu toe verloopt dat proces goed, al is het traject nog niet volledig afgerond. Er vinden tussentijdse evaluaties plaats om de voortgang te bespreken.”

Ook de inhoudelijke deskundigheid van de betrokken adviseurs wordt regelmatig genoemd. Een respondent merkt op: “De orthopedagoog brengt veel kennis mee. Ze pakt inmiddels echt door en durft initiatief te nemen.” Een ander vult aan: “De adviseur is heel duidelijk over welk deel hij oppakt en wat wij als school zelf moeten doen. De laatste keer merkte ik wel dat er bij één onderdeel iets niet klopte met de laatste ontwikkelingen — dat moet ik nog met hem bespreken. Er is geen tussentijdse evaluatie geweest, maar jaarlijks ontvangen we een uitgebreide vragenlijst die we invullen.”

Adviseurs en begeleiders

Net als over de uitvoering van de trajecten zijn de referenten zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de adviseurs die door KOC worden ingezet. De deskundigheid, betrokkenheid en afstemming op de context van de school worden hierbij vaak genoemd als sterke punten.

Zo zegt een referent: “Ik heb de adviseur zeer hoog zitten. We werken inmiddels al jarenlang samen en kennen elkaar goed. Wat ik sterk vind aan deze adviseur is dat hij proactief meedenkt. Hij signaleert knelpunten en komt zelf met verbetervoorstellen.” Een ander benadrukt de inhoudelijke expertise: “De adviseur heeft veel kennis van zaken en dat is heel helpend. Hij begrijpt ons goed en sluit goed aan bij onze school en werkwijze.”

Hoewel de algemene tevredenheid groot is, worden er ook enkele aandachtspunten genoemd. Een referent merkt op: “De adviseur is zeer kundig en theoretisch goed geschoold. Wel is er nog ruimte voor verbetering in de aansluiting bij onze ouderpopulatie. Er mag wat meer aandacht zijn voor de verbinding met de praktijk.”

Daarnaast wijzen twee referenten op de beperkte beschikbaarheid van de adviseur en een soms vertraagde reactiesnelheid. Een van hen verwoordt het als volgt: “Ik zou het prettiger vinden als er binnen twee à drie dagen gereageerd wordt. Aan de andere kant begrijp ik dat hij het druk heeft, en hij biedt ook altijd zijn excuses aan als er vertraging is bij het beantwoorden van de mail. Telefonisch is hij wel goed bereikbaar.”

Materiaal

Vier van de tien respondenten hebben het onderwijsmateriaal geen beoordeling gegeven, omdat zij hier geen gebruik van hebben gemaakt binnen hun traject. De overige respondenten zijn overwegend positief gestemd over het ingezette materiaal, dat onder meer bestaat uit kwaliteitskaarten, rekenmethodes en begeleidingsmappen.

Een referent benoemt: “We hebben een aantal KOC-producten afgenomen die als leidraad hebben gediend. Die producten zijn optimaal ingezet en benut binnen het traject.” Een andere respondent geeft een neutrale score en licht dit als volgt toe: “Het trainingsmateriaal bestaat uit modellen en een reeks mappen. De inhoud is degelijk, maar de vormgeving is niet erg uitnodigend. Qua vormgeving zou het zeker nog verbeterd kunnen worden.”

Afronding

De respondenten geven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de wijze waarop KOC het natraject vormgeeft. Er wordt gesproken over structurele evaluatiemomenten, waaronder een jaarlijkse schriftelijke enquête en, in sommige gevallen, aanvullende mondelinge gesprekken. Een van de referenten licht toe: “De eindevaluatie ontvangen wij schriftelijk en wordt jaarlijks besproken. Het is een evaluatie op algemeen en leerbegeleidingsvlak die wij jaarlijks invullen.” Een ander vult aan: “De afronding is helpend; een vast moment in het jaar is daarin prettig. In het begin moesten we wel even zoeken naar hoe de communicatielijnen precies liepen. Eerder verliep het contact vooral via een collega, maar inmiddels heb ik zelf ook jaarlijks een gesprek. De lijntjes zijn kort.”

De persoonlijke benadering tijdens de afronding wordt eveneens gewaardeerd. Een referent vertelt: “De afronding van trajecten gebeurt meestal in een persoonlijk gesprek met de orthopedagoog. Daarbij wordt zowel op inhoud als op samenwerking gereflecteerd — het is eigenlijk een soort 360-graden-evaluatie.” Een andere respondent merkt op dat KOC daadwerkelijk opvolging geeft aan feedback uit de evaluaties: “Ze doen echt iets met de punten die in de enquête worden aangekaart.” Twee referenten onthouden zich van een waardering, aangezien het natraject op het moment van het onderzoek nog niet is afgerond.

Organisatie en Administratie

Vrijwel alle referenten zijn van mening dat KOC de administratieve en organisatorische processen op een goede manier heeft ingericht. De organisatie wordt omschreven als flexibel in de planning, goed bereikbaar en tijdig in de afhandeling van facturen.

Een respondent merkt op: “In het verleden stond de organisatie bekend als wat gesloten, maar sinds de komst van de nieuwe directeur ervaar ik juist het tegenovergestelde. Ze willen zichtbaar zijn in het veld, nemen een voortrekkersrol in en onderhouden contacten met andere onderwijsadvies organisaties, hogescholen en zelfs de politiek.” Een ander vult aan: “De organisatie en administratie zijn heel doortastend. Er zijn korte lijntjes en medewerkers weten goed wie waarvoor benaderd moet worden.”

Over de financiële administratie is men over het algemeen positief. Referenten waarderen de duidelijke specificatie van uren en de snelle toelichting bij eventuele vragen: “Bij de facturen zit altijd een toelichting over de bestede uren. Als iets niet duidelijk is, krijgen we snel extra uitleg,” aldus een tevreden klant. Een ander zegt: “Ik zie dat de gewerkte uren overeenkomen met wat geleverd is.” Een respondent die eerder vragen had over de facturatie, geeft aan hier inmiddels beter mee om te gaan: “Met de kennis van nu probeer ik onze vragen meer te bundelen en registreer ik het zelf ook ter controle.”

Een punt van aandacht betreft het digitale portaal waarin documenten beschikbaar worden gesteld. Een respondent geeft aan: “Soms is het even zoeken naar waar de juiste documenten staan — de structuur daarvan is niet altijd logisch, en het kost wat geduld.”

Daarnaast uiten enkele referenten zorgen over de personele bezetting. Een van hen benoemt: "Hoe gaan ze om met onderbezetting of uitval? Tot nu toe heb ik hier overigens nooit hinder van ondervonden. Wanneer er snel actie nodig is, wordt die ook genomen. Ze zijn dan direct beschikbaar." Tot slot deelt een meer neutrale respondent: "Over de organisatie heb ik persoonlijk weinig zicht, mogelijk doordat ik niet tot de vaste achterban behoor. Wel ben ik erg tevreden over de kwaliteit van het werk van mijn adviseur. Ik zou het fijn vinden als KOC iets zou bedenken om mij als klant te blijven binden, mocht de adviseur ooit wegvallen."

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer zijn vrijwel alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. Het contact met KOC wordt als betrokken, deskundig en proactief ervaren. Er is sprake van een vaste contactpersoon, regelmatige afstemming en het aanbieden van relevante bijeenkomsten.

Een van de referenten vertelt: "Ik heb een vaste contactpersoon met een goed niveau. Ze weet precies wat er speelt op directie- en bestuursniveau. Daarnaast organiseert KOC meerdere keren per jaar dagen met actuele thema's en interessante sprekers." Een ander benadrukt de verbindende rol die KOC speelt: "Wat waardevol is, is dat ze ontwikkelingen bespreekbaar maken, ook in breder verband — bijvoorbeeld tijdens directeuren overleggen. Als er thema's zijn die opgepakt moeten worden, vervult KOC een verbindende rol en schakelt bijvoorbeeld met de leverancier van de lesmethode."

Ook het bredere netwerk van KOC wordt als meerwaarde gezien. Een referent zegt hierover: "Een groot voordeel vind ik dat ze ook op andere scholen komen. Ze nemen informatie en ontwikkelingen mee, maar ook vanuit bijvoorbeeld het ministerie. Dat zie ik echt als meerwaarde."

Hoewel de overgrote meerderheid positief is, uit één respondent een kritische noot over de communicatie: "Het contact eromheen mag wat vriendelijker. Op schriftelijke vragen die ik beantwoord, ontbreekt bijvoorbeeld soms een vervolgreactie."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de respondenten overwegend tevreden tot zeer tevreden.

Hoewel meerdere referenten aangeven dat de dienstverlening van KOC aan de prijzige kant is, wordt de geboden kwaliteit als goed tot zeer goed beoordeeld.

Een van de respondenten verwoordt dit als volgt: "De dienstverlening is aan de prijzige kant, maar ik vind het de investering waard. Wat ze brengen, beklijft ook echt binnen onze organisatie." Een ander merkt op: "De kwaliteit is goed en marktconform, al zit het wellicht iets boven het gemiddelde."

De overige referenten delen vergelijkbare opmerkingen.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De algemene tevredenheid over KOC is hoog. Alle referenten spreken positief tot zeer positief over de samenwerking en geven het instituut een hoge score in hun eindoordeel. Wat opvalt, is dat de samenwerking vaak langdurig is en wordt gekenmerkt door vertrouwen, gedeelde waarden en inhoudelijke meerwaarde. De meerderheid zou KOC zonder voorbehoud aanbevelen aan andere scholen of organisaties.

Een van de meest genoemde sterke punten is de gedeelde identiteit, die voor veel scholen als vanzelfsprekend voelt in de samenwerking: "Wat er voor mij echt uitspringt, is dat de identiteit voelbaar is in hoe men denkt en werkt. Dat zie je onder andere terug in hoe er wordt omgegaan met opvoedingsvraagstukken." Deze gedeelde waarden worden gecombineerd met inhoudelijke kwaliteit: "Ze stellen echt het kind centraal en denken goed mee in de mogelijkheden die er zijn. Ze kunnen ook goed lijnen uitzetten en strategieën formuleren."

Ook de deskundigheid van de adviseurs wordt consequent als kracht benoemd. Referenten ervaren hen als betrouwbaar, betrokken en inhoudelijk sterk: "KOC is een kleine, slagvaardige organisatie met veel expertise in huis."

Tegelijkertijd worden er ook enkele aandachtspunten genoemd. Meerdere referenten wijzen op het belang van personele continuïteit: "Zeker bij hele ervaren adviseurs die zwaar belast zijn, is het belangrijk dat er continuïteit geborgd wordt." Daarnaast wordt benoemd dat de zichtbaarheid van KOC versterkt kan worden: "KOC zou meer kunnen betekenen voor scholen buiten hun vaste achterban met hun goede expertise. Daar ligt echt een kans."

Een enkel punt van kritiek betreft het klantcontact buiten de directe relatie met de adviseur. Een respondent geeft aan: “Ik vraag me af in hoeverre ik als klant word gewaardeerd door de organisatie zelf. Laat klanten ook voelen dat ze gewaardeerd worden — bel eens op, spar samen, laat merken dat het wederzijds is.”

Tot slot zijn er inhoudelijke suggesties voor vernieuwing, met name ten aanzien van studiedagen: “Het zou mooi zijn als het programma meer inspirerende of toekomstgerichte onderwerpen zou bevatten, zodat het echt raakt. Een voorbeeld daarvan zou kunnen zijn: ‘Wat is de school van 2035 en waar moeten we nu op focussen?’”

Samenvattend wordt KOC door de referenten gekarakteriseerd als een inhoudelijk sterke, betrokken en identiteit gedreven organisatie die duurzame samenwerking weet op te bouwen. De aanbevelingen richten zich met name op het versterken van personele stabiliteit, bredere zichtbaarheid en communicatie richting klanten buiten de vaste kring.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met KOC op 14-07-2025.

Algemeen

KOC biedt als onderdeel van Stichting Ds. G.H. Kerstencentrum ondersteuning bij een ieder die betrokken is bij het christelijk onderwijs op gereformeerde grondslag. En voor gezinnen en kerken die ondersteuning en hulp wensen op basis van dezelfde grondslag. KOC biedt een breed scala aan producten en diensten op veel verschillende thema's: coaching & feedback, didactisch handelen, leerlingondersteuning, schoolontwikkeling en kwaliteitszorg, psychologisch onderzoek, managementondersteuning, diagnostiek & classificatie, pedagogisch klimaat, versterking zorgstructuur, hoogbegaafdheid, basisvakken en sociale veiligheid. KOC ziet het als opdracht besturen, toezichthouders, directeuren en onderwijsgegenden door middel van scholing en ondersteuning te faciliteren om verantwoord onderwijs te kunnen vormgeven. Daarnaast wil KOC ambulante hulpverlening bieden om verantwoorde opvoeding en ontwikkeling van kinderen en jongeren te bevorderen en te ondersteunen. KOC werkt daarbij vanuit de kernwaarden: geloofwaardig, present en samenbindend. KOC werkt landelijk vanuit vestigingen in Ede en Hendrik Ido Ambacht. KOC onderscheidt zich van andere organisaties door haar specialistische benadering binnen een duidelijk afgebakende levensbeschouwelijke context, de combinatie van onderwijsadvies en jeugdhulp, en haar sterke klantgerichtheid en flexibiliteit.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij KOC. Zo is KOC aangesloten bij Onderwijs Ontwikkeling Nederland en gecertificeerd volgens ISO 9001:2015. Binnen KOC wordt gewerkt in een team van ruim 50 medewerkers, waaronder adviseurs, ambulant hulpverleners, orthopedagogen(-generalist) en (GZ-)psychologen, die de trajecten vorm en inhoud geven. Kernwaarden bij de uitvoering van de trajecten zijn: geloofwaardig, present en samenbindend. Door in structureel overleg te blijven met haar afnemers en concullega's weet KOC aan te sluiten op de behoefte en kan men expertise delen. KOC heeft zitting in diverse overlegorganen en volgt de ontwikkelingen in de maatschappij en binnen de scholen die zich bij hen hebben aangesloten op de voet. Nieuwe initiatieven ontstaan in gezamenlijk overleg. Met regelmaat vindt er overleg plaats tussen het bestuur van de stichting, het managementteam en het LDB om het portfolio te bespreken en inhoud te geven. Voorts wordt er intensief samengewerkt en vindt er afstemming plaats met andere schoolbegeleidingsdiensten en organisaties zoals Bijbelsberaad. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor meting en borging van de kwaliteit van de trajecten.

Continuïteit

KOC weet direct te schakelen op maatschappelijke vraagstukken, ook ingegeven vanuit de actualiteit. Op dit moment buigt KOC zich over actuele ontwikkelingen zoals AI, gedragsproblematiek en inclusief onderwijs. KOC werkt daarin onder meer samen met Stichting YONA en Bazalt Groep. De focus van de samenwerking is gericht op de leerkracht. Met veel van de bij KOC aangesloten scholen heeft men een langlopend samenwerkingsverband. Mede dankzij het goede contact met de scholen is KOC in staat om snel en flexibel te schakelen op een manier die zoveel mogelijk aansluit bij de wensen en behoeften van haar opdrachtgevers. Op basis van het (wederom) uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor KOC op het gebied van Onderwijsadvies voor de komende tijd voldoende geborgd.

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