

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Bazalt Groep Den Haag

26-08-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Bazalt Groep Den Haag 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			10%	30%	60%
Plan van aanpak			10%	40%	50%
Uitvoering			20%	10%	70%
Adviseurs en begeleiders			20%		80%
Materiaal②			10%	70%	
Afronding③				70%	20%
Organisatie en Administratie④				60%	40%
Relatiebeheer			30%	50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	50%	20%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	40%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen mening over materiaal.
- ③ Een referent heeft geen mening over de afronding.
- ④ Twee referenten hebben geen mening over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Veel referenten werken al lang en regelmatig samen met Bazalt Groep. Velen hebben daarvoor samengewerkt met voorganger RPCZ. Enkele citaten: "We doen al lange tijd zaken met hen" en "We hebben eerst gewerkt met de voorganger van Bazalt Groep. Het is een begrip in Zeeland." Een ander vult aan: "Wij werken vanuit het verleden al met de groep. Voorheen was dit de RPCZ. Er zijn weinig spelers, dus het ligt voor de hand om met hen in zee te gaan."

Bazalt Groep wordt gewaardeerd om de grondige voorbereiding, duidelijke communicatie en flexibele aanpak tijdens het voortraject. De adviseurs vragen vooraf goed door naar de wensen en behoeften van de klant. Ter illustratie: "Zij stellen goede vragen vooraf. Eerst was het traject wat vaag, later werd het duidelijker." Een ander geeft aan: "In het voorgesprek hebben zij goed gecheckt wat nodig is". Andere uitspraken zijn: "We zijn tevreden over het voortraject. We hebben voorgesprekken gehad. Die waren gedegen en goed. Tussendoor hebben zij ook hun aanpak aangepast. De adviseur was to the point en had snel door wat er speelt".

Ook zeggen respondenten: “Ze reageren snel, ook bij extra vragen” en “Zij doen altijd eerst een intake en onderzoeken welke behoeften er zijn.” Aan de andere kant is er deze kanttekening: “Wel duurde het lang voordat traject zelf op gang kwam.”

De neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Vooraf is alles goed doorgesproken, maar toch sloot het traject niet aan. Er was geen klik met de eerste trainer. Wij hebben vervolgens de regie genomen. Dat was wel veel werk voor ons. Wij vonden het uiteindelijk te veel top-down aangevlogen. Maar dat ligt ook bij onze organisatie. Op een andere locatie is het traject juist wel vlotter gelopen.”

Plan van aanpak

Negen van de tien respondenten zijn (zeer) te spreken over de offerte of het plan van aanpak. Zij zeggen hierover: “We ontvangen altijd offertes die inhoudelijk kloppen en goed aansluiten op het voortraject. Ook krijgen we steeds op tijd de verslagen van de observaties, en die zijn zoals verwacht: volledig en bruikbaar” en “De offertes zijn duidelijk en helder; er staan nooit verrassingen in en we weten waar we aan toe zijn. Daarnaast is de organisatie flexibel wanneer aanpassingen nodig zijn.” Verder zegt een referent over de offerte: “In eerste instantie kregen we een conceptofferte, en deze is daarna goed aangepast.” Een ander benoemt ten slotte: “Wel duurde het even voordat we de offerte ontvingen en ook liet de aftrap op zich wachten.”

De neutrale score wordt als volgt verklaard: “Zoals net al benoemd, sloot de aanpak uiteindelijk niet goed aan bij onze praktijk.”

Uitvoering

Acht van de tien referenten uiten hun waardering voor de uitvoering. Uit hun reacties blijkt dat de interventies over het algemeen effectief en waardevol zijn: “Hun acties zijn vrijwel altijd helpend voor de kinderen en hebben duidelijke toegevoegde waarde. Ze komen met net even andere invalshoeken en brengen goede ideeën in.” Aan de andere kant is er deze toevoeging: “De uitvoering van de adviestrajecten is over het algemeen goed. Wel neemt de meerwaarde af na verloop van tijd, zeker wanneer de adviseurs langere tijd in huis zijn. Soms zou ik graag wat meer diepgang zien, evenals meer aandacht voor de borging van de resultaten.”

Het contact met de adviseurs wordt als positief ervaren, hoewel de impact per persoon verschilt. Zo geven respondenten aan: “Het contact met de projectleider verloopt prettig. Hij stuurt de adviseurs goed aan en luistert actief als er iets speelt. Er wordt adequaat gereageerd op signalen en er is veel aandacht voor afstemming” en “Over het algemeen ben ik erg tevreden. Ze anticiperen op onze behoeften en zoeken actief het gesprek. De mate van tevredenheid is wel persoonsafhankelijk; de ene adviseur past beter bij ons dan de ander, maar dit is goed bespreekbaar.” Andere tevreden reacties zijn: “Ze denken mee en bieden extra service, zoals aanvullende observaties” en “Mijn wensen als directeur worden goed opgevolgd en afspraken worden nagekomen. Het team reageert positief op de interventies.”

Een van de neutrale scores onderbouwt deze score als volgt: “Ze hebben het op zich goed gedaan. Toch had ik er meer van verwacht. Zo van, wat gaan we nu concreet doen? Het bleef voor mij wat vaag. Ze hadden een startfoto van het team gemaakt vóór de zomervakantie. In de zomervakantie zijn enkele personen vertrokken. Dus na de vakantie was dat wel wat zoeken. Ik had daarop eerder actie van hen verwacht.” Een andere neutrale score wordt als volgt toegelicht: “Achteraf hadden we andere interventies moeten doen. Er was niet voldoende eigenaarschap bij de teamleden. Bazalt Groep had aangegeven dat er een stukje weerstand lag. Maar ze gingen in mijn ogen niet goed erdoorheen. In de onderbouw is het traject wel goed van de grond gekomen en werd het praktisch. In de middenbouw kwam het te dichtbij en bleef de vraag hangen: hoe doe je dat dan? In de bovenbouw ging het moeizaam en dat kwam ook door verschillende gevoeligheden die er lagen. De terugkoppeling naar ons als opdrachtgever was in sommige gevallen beperkt, maar dat was begrijpelijk vanwege de privacy rond individuele coaching.”

Adviseurs en begeleiders

Over de adviseurs zijn acht van de tien geïnterviewden zeer tevreden. Die adviseurs worden als deskundig, betrokken en prettig ervaren en het contact verloopt soepel. Zo wordt gezegd: "Ik ben zeer tevreden, vooral over degene die het traject structureel begeleidt. De adviseurs zijn deskundig, gekwalificeerd en prettig in de omgang. Ze schakelen snel, hebben veel ervaring en houden altijd het belang van het kind voor ogen" en "Er is sprake van korte lijnen en vlotte communicatie en alles is bespreekbaar." Een respondent voegt toe: "De adviseur speelt goed in op wat er gebeurt. Ze neemt mijn visie als directeur - dat alles één geheel is - telkens mee. Ze hanteert een positieve stijl die goed werkt voor het team." Een andere respondent laat weten: "Alle drie de adviseurs waarmee we hebben gewerkt, zijn kundig en professioneel; ze verstaan hun vak en hebben expertise op uiteenlopende gebieden." Een overigens zeer tevreden referent benoemt: "Er zijn echter verschillen tussen adviseurs. Over de adviseur in een hersteltraject was ik minder tevreden."

De neutrale scores worden als volgt onderbouwd: "Ze hebben zeker de kennis en deze persoon was deskundig. Maar het was moeilijk voor deze persoon. Ik vond de meerwaarde niet voldoende" en "Er was sprake van meerdere adviseurs en ik heb verschillen tussen de adviseurs ervaren. Met de één was er meer een klik dan met de ander en wij ervoeren ook een verschil in aanpak. Daar hebben we het wel met hen over kunnen hebben."

Materiaal

Zeven van de acht referenten die een reactie geven over het materiaal, zijn er tevreden over. Er is sprake van PowerPointpresentaties bij bijeenkomsten en soms zijn er boeken, hand-outs en werkbladen. Enkele uitspraken: "Het materiaal was prima. De PowerPoint was heel begrijpelijk gemaakt voor de ouders" en "Het materiaal en de literatuur waren passend bij het traject." Anderen benoemen: "Het materiaal bood voldoende diepgang" en "Bij de introductie en bij de evaluatie was er een presentatie. Bij het gedragsdeel was ook materiaal en daarmee zijn we aan de slag gegaan." Eén persoon is neutraal over het materiaal: "Er waren veel presentaties en hand-outs. Soms ook een boek vanuit Bazalt Groep. Maar in de training is daar weinig op teruggekeken."

Afronding

Negen referenten geven hun mening over de afronding en zij zijn allen (zeer) tevreden. De evaluaties worden doorgaans zorgvuldig uitgevoerd, maar de ervaring verschilt per traject en locatie. Een referent vertelt: "Er vindt één keer per jaar een evaluatie plaats met Bazalt Groep. Hun verslag wordt dan besproken met de interne begeleiders, en indien nodig ook met ouders. De doelen zijn goed behaald. Wel zie ik dat een ander traject minder heeft opgeleverd." Een ander benoemt: "Er is een duidelijke gedragsverandering zichtbaar bij het team."

Toch zijn er ook kanttekeningen. Zo geeft een respondent aan dat er geen duidelijke evaluatie heeft plaatsgevonden, ook omdat het om een doorlopend traject gaat. Een ander formuleert: "Het traject was een beetje abrupt klaar. De vaste contactpersoon werd ziek en het liep daardoor allemaal wat anders. Je zou er eigenlijk meer uit willen halen. Bazalt Groep had wel ideeën voor een vervolg, maar we wilden alleen een hulplijn, geen programma." Ook zijn er deze reacties: "Sommige dingen zijn wel bereikt, andere dingen niet" en "Het traject is bij ons anders gelopen, terwijl het op de andere locaties beter liep. Er is wel geleerd over kennisoverdracht. Dat zie je wel in de klassen terugkomen. Maar ook zijn we daarvoor op bezoek geweest bij andere locaties, om te leren van elkaars aanpak rondom kennisoverdracht." Een respondent geeft nog dit mee: "Ik heb het gevoel dat ze graag willen verkopen. Ze hebben prachtige boeken. Maar doe er dan ook wat mee in het traject."

Organisatie en Administratie

Alle geïnterviewden zijn tevreden of zeer tevreden over de organisatie en administratie. Deze uitspraken laten dit zien: "Bazalt Groep is goed bereikbaar en ze zijn flexibel. Ik heb er geen omkijken naar. De facturatie loopt prima" en "Ze komen hun afspraken na." Een zeer tevreden respondent benoemt: "We hadden een keer snel een adviseur nodig en toen kwam er ook snel iemand." Anderen zeggen: "Er wordt snel contact met je opgenomen. Ik hoef nergens op te wachten. Bazalt Groep is voldoende bereikbaar. Door ziekte moet er wel eens in andere adviseur komen, maar dat wordt goed opgelost" en "De organisatie en administratie vind ik goed. Ze komen alle afspraken na. Soms lieten wij wat liggen en daar kwamen zij dan terecht op terug."

Wel zijn er wat kanttekeningen: “Afspraken moeten nog wel eens worden verzet; en voor de jaarplanning is dat wel ingewikkeld”, “Ik ontvang wel eens een factuur die onvoldoende is gespecificeerd. Omdat het gaat om een traject op meerdere locaties, vraag ik me wel eens af, waarvoor is deze factuur precies?” en “Soms krijg ik een wat late reactie op een mail.” Een andere opmerking is: “Wij hadden te maken met twee inhoudelijke personen en soms was er dan extra afstemming tussen deze personen onderling nodig.”

Relatiebeheer

Als het gaat om het relatiebeheer zijn de reacties wat verdeeld: twee referenten zijn zeer tevreden, vijf zijn er tevreden en twee zijn er neutraal. De volgende tevreden uitspraken zijn gedaan: “Bazalt Groep denkt goed mee. Het relatiebeheer verloopt goed en ik heb geen behoefte aan méér contact” en “Doordat wij een doorlopend pakket afnemen, is de adviseur vaak op locatie aanwezig en kunnen we snel schakelen.” Er is vaak een vast contactpersoon en dat wordt door de respondenten gewaardeerd: “We hebben een vaste contactpersoon en dat vind ik prettig; er is geen behoefte aan extra contact buiten die persoon om” en “De contactpersoon werkt accuraat en neemt zelf het initiatief”. Een ander voegt toe: “Er is een overkoepelend persoon die jaarlijks belt om te informeren naar de tevredenheid en wat er speelt. Hij werkt actief aan een langdurige relatie. Dat blijkt bijvoorbeeld uit een attent gebaar zoals een cadeautje. Zo bouw je echt iets op.”

Toch is er ook deze kanttekening van een overigens tevreden referent: “Het relatiebeheer is het enige aspect waarvan ik denk dat het beter kan. Het jaarlijkse contact met de coördinator is beperkt en mag wat proactiever.”

Drie respondenten zijn neutraal over het relatiebeheer en onderbouwen dat als volgt: “Het contact verloopt uitsluitend via de uitvoerend adviseur, en dat is prima, maar er is geen breder contact met anderen binnen de organisatie”, “Het contact op relatiebeheerniveau loopt alleen via de directeur” en “Soms is het onduidelijk of een vervanger bij afwezigheid van de vaste contactpersoon voldoende op de hoogte is van de situatie.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de referenten wat gematigder in hun oordeel. Twee referenten zijn er tevreden over, vijf referenten geven een neutrale score, en één respondent is niet tevreden. Twee respondenten geven aan dat zij onvoldoende zicht hebben op de prijs-kwaliteitverhouding om er een mening over te geven.

De tevreden scores worden als volgt toegelicht “Ik ben gewoon tevreden en het is marktconform” en “Het komt overeen met andere aanbieders.”

Bij de neutrale scores worden de volgende uitspraken gedaan: “Op zich vind ik de prijs-kwaliteitverhouding wel goed. Maar we zijn minder gaan afnemen, dus het werd relatief duurder”, “Ik vind alles snel te duur. Het is gewoon veel geld. Wel ben ik tevreden over de dienstverlening” en “Ik vind de prijs wat aan de hoge kant.” Een ander formuleert: “Het is heel veel geld, maar er was geld vanuit een subsidie, dus daardoor kon het. Je wilt er wat voor terug, maar aan de verwachting werd niet helemaal voldaan. Het was gewoon een pechtraject. Maar dat lag niet alleen aan Bazalt Groep.” Tot slot is er deze reactie bij een neutrale score “De prijzen mogen wel wat minder. Het gaat tenslotte om onderwijs. Maar aan de andere kant snap ik die prijs wel.”

Een referent is niet tevreden en geeft aan: “Ik ben heel tevreden over de kwaliteit, maar de prijs is gigantisch hoog. We kregen altijd subsidie. Nu we die subsidie niet meer hebben, kunnen we minder doen.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Negen van de tien referenten hebben (grote) waardering voor de samenwerking met Bazalt Groep. De sterke punten van het bureau liggen in hun deskundigheid, flexibiliteit en het vermogen om inhoudelijk aan te sluiten bij de praktijk. Enkele uitspraken: “Ze hebben goede ideeën en kunnen goed aansluiten op wat er gebeurt in de klas. Ze weten waar onze grenzen zitten en wat bij ons sterk is” en “Ze zijn professioneel, ze kijken ook goed mee vanuit de rol van de directeur. De andere adviseur is juist meer praktisch bezig geweest bij de onderbouw.” Anderen benoemen: “Ze brengen veel kennis in de organisatie. Ze bieden mooie boeken die van toegevoegde waarde zijn voor het onderwijs. Ze zijn goed in klas met observaties en het opleiden van leerkrachten” en “Sterke kanten zijn hun kennis en kunde. Bovendien zijn ze flexibel in het maken van het programma. Het verloopt altijd goed.” Nog een reactie is: “De adviseurs leveren kwaliteit. Dat komt ten goede aan het team.” Verder worden als sterke punten benoemd: “Het is inhoudelijk goed. Ze weten wat ze doen en ze bieden een breed aanbod” en “Er zijn korte lijnen en er is veel expertise.”

Ook benoemen de respondenten een aantal verbeterpunten: “Sommige dingen moesten vanuit mij komen. Het zou fijn zijn als ze meer ingaan op bijvoorbeeld de borging” en “Sommige trajecten draaien niet meer, dat hoorde ik via via. Ik heb graag meer algemene communicatie naar de scholen toe.” Twee respondenten noemen de prijs als verbeterpunt. Een van hen geeft aan: “De prijs is aan de hoge kant. Het is voor ons als kleine school alleen mogelijk dankzij een subsidie.”

Andere tips betreffen de efficiency: “De overgang tussen twee adviseurs was niet efficiënt”, “Als er sprake is van losse trajecten, zorg dan voor een vaste contactpersoon” en “Er is te veel verloop geweest en daardoor te veel instabiliteit. Ik hoop dat ze dat weer op de rit krijgen.”

Ook deze aanbevelingen worden gedaan: “Als je mooie boeken te bieden hebt, geef dan meer aan wat je ermee doet” en “Als het gaat om de basisvaardigheden, let dan goed op of het voldoende concreet is. Vraag je af: is er voldoende eigenaarschap bij het team?” En een heel andere tip is: “Zet de adviseur meer in het zonnetje op social media!”

De laatste vraag aan de respondenten is of zij Bazalt Groep zullen aanbevelen aan anderen. Het merendeel geeft aan dit zeker te zullen doen!

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Stichting Bazalt Groep Den Haag op 26-08-2025.

Algemeen

Bazalt Groep is opgericht in 2013 en is ontstaan uit Bazalt, HCO en RPCZ. Per 1 januari 2023 zijn de afzonderlijke werkmaatschappijen gefuseerd en zijn zij verder gegaan onder één gezamenlijk merk: Bazalt Groep. Bazalt Groep is een van de grootste onderwijsexpertisecentra in Nederland. Met zo'n 120 medewerkers werkt Bazalt Groep voor scholen in het basisonderwijs en voortgezet onderwijs, op kinderdagverblijven, kindcentra en peuterspeelzalen. Het bureau biedt training, coaching, advies en educatieve boeken. De adviseurs ondersteunen en versterken schoolteams, leraren, leerlingen, ouders en besturen en dragen bij aan vernieuwing. Doel is het optimale te halen uit kinderen, jongeren en onderwijsprofessionals. Bazalt Groep gelooft in de kracht van de school als lerende gemeenschap: een plek waar leerlingen zich voortdurend ontwikkelen, met hulp van begeleiders die zich voortdurend ontwikkelen.

Kwaliteit

Bazalt Groep heeft veel aandacht voor kwaliteit. Het bureau profileert zich als partner die aantoonbaar beter onderwijs weet te realiseren door ontwikkelingstrajecten te koppelen aan de praktijk. Alle 95 adviseurs beschikken over de meest actuele inzichten uit de onderwijswetenschap. Zij hebben ruime praktijkervaring in het onderwijs en staan daarmee dicht bij de werkpraktijk. Binnen Bazalt Groep is continu aandacht voor ontwikkeling van de professionals. Er is een leer- en ontwikkelplan met opleidingsprogramma's zowel voor de beginnende als de gevorderde adviseurs. Ook is er een kennisbank gecreëerd om kennis en materialen te delen. Het opleidingsportfolio wordt met regelmaat aangepast op actuele ontwikkelingen in de onderwijswereld. Hiertoe zijn kennisgroepen samengesteld rond de belangrijkste thema's in het veld waar trends en ontwikkelingen worden vertaald naar programma's. Bazalt Groep beschikt over het keurmerk Onderwijsadvies van Onderwijsontwikkeling Nederland, is ISO-gecertificeerd en is voor haar dyslexiezorg aangesloten bij het NKD en daarmee KIWA gecertificeerd.

Continuïteit

De afgelopen twee jaar zijn een overgangsfase geweest. De interne werkprocessen zijn gestroomlijnd en er wordt gebouwd aan een solide en efficiënte organisatie. De komende periode wordt dit proces voortgezet met als speerpunt verdere professionalisering van medewerkers op nog efficiënter werken. Wat betreft het aanbod in training en opleiding zet Bazalt Groep in op meer blended leren waarbij trajecten worden herontworpen. Ook wordt er gebruikgemaakt van AI om effectiever te werken. Gelet op de continue aandacht die Bazalt Groep heeft voor kwaliteit, de uitkomsten van het Cedeo-onderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Stichting Bazalt Groep voor de komende periode 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