

Klanttevredenheidsonderzoek

de Rolf groep

11-09-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van de Rolf groep 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 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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- Cedeo-erkend Werving & Selectie

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Onderwijsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				20%	80%
Plan van aanpak				40%	60%
Uitvoering			20%	50%	30%
Adviseurs en begeleiders		10%	10%	20%	60%
Materiaal②				40%	20%
Afronding③				40%	40%
Organisatie en Administratie		10%		60%	30%
Relatiebeheer		10%		30%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding④		10%	20%	50%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal		10%		30%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben geen zich op dit onderdeel
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ④ Twee referenten hebben geen zich op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Vrijwel alle referenten zijn al langer bekend met de Rolf Groep en kiezen bewust opnieuw voor hen vanwege eerdere positieve ervaringen. "We werken al jaren met ze samen en dat bevalt nog steeds heel goed. Ze kennen onze organisatie en sluiten echt aan op wat wij nodig hebben." Vaak is de samenwerking tot stand gekomen via bestaande contacten, zoals het bestuur, collega's of eerdere gezamenlijke trajecten. Slechts in een enkel geval is sprake van een vergelijking met andere bureaus; de doorslag gaf toen dat de Rolf Groep dichterbij was gevestigd en beter bereikbaar bleek. De gesprekken in het voortraject worden als zeer prettig en professioneel ervaren. Referenten geven aan dat er goed geluisterd wordt naar de vraag, dat de adviseurs snel tot de kern komen en op basis daarvan passende voorstellen doen. In veel gevallen denken ze actief mee over de aanpak en helpen ze om de behoefte verder te verhelderen. "Ze zagen meteen wat er nodig was en konden dat snel vertalen naar een concreet plan."

De deskundigheid van de adviseurs wordt meerdere keren expliciet benoemd. Respondenten waarderen hun betrokkenheid, het vermogen om scherp te luisteren en tegelijk richting te geven. “Ze stelde precies de juiste vragen waardoor we zelf ook beter gingen nadenken over wat we echt wilden,” aldus een referent. Ook de combinatie van inhoudelijke kennis, ervaring met het onderwijsveld en praktisch meedenken wordt als een sterk punt genoemd. De snelheid waarmee wordt geschakeld en de bereikbaarheid in het voortraject scoren eveneens hoog. Een referent vat samen: “Het contact verliep vlot, ze waren goed bereikbaar en het voelde echt als samenwerken.”

Plan van aanpak

Bij de meeste trajecten is sprake van een helder en goed afgestemd plan van aanpak. Referenten geven aan dat het plan goed aansluit op de doelen en wensen van de organisatie, dat er ruimte is om het tussentijds bij te stellen, en dat afspraken duidelijk worden vastgelegd. Eén van hen vertelt: “Er lag een heel duidelijk plan, dat we na elke training samen bijstelden. Dat hadden we vooraf zo afgesproken, en dat werkte echt uitstekend.” Ook de afstemming vooraf wordt als positief ervaren. Een referent licht toe: “We hebben vooraf goed afgestemd wanneer we momenten van overleg en terugkoppeling zouden inbouwen. Ook het stuk implementatie zat er netjes in. Ze denken echt mee van begin tot eind.” Bij maatwerktrajecten ervaren referenten veel invloed op het programma en is er sprake van duidelijke afspraken over rollen en verantwoordelijkheden. Zoals een deelnemer aangeeft: “Het plan is in overleg met ons opgesteld. Dat gaf veel vertrouwen en maakte het echt een gezamenlijk traject.” In enkele gevallen wordt geen uitgebreid plan van aanpak opgesteld. Dit betreft vooral situaties waarin een standaardproduct wordt afgenomen of waarin al jarenlang wordt samengewerkt met de Rolf Groep. In die context wordt een uitgewerkt plan niet als noodzakelijk ervaren. Zoals twee respondenten toelichten: “We nemen eigenlijk altijd dezelfde training af. Dan is een formeel plan niet nodig - de afspraken zijn altijd heel helder.” En: “We kopen gewoon producten in die zij aanbieden. Daar zit meestal geen apart plan van aanpak bij, maar dat hoeft ook niet.” De offerte wordt in vrijwel alle gevallen als tijdig, volledig en duidelijk ervaren.

Uitvoering

De uitvoering voldoet in de meeste gevallen goed aan de verwachtingen en sluit aan op de gemaakte afspraken. Referenten zijn positief over de afstemming, het maatwerk en de inzet van de adviseurs. Zij lichten toe: “De workshop sloot goed aan op wat we wilden, en de deelnemers waren enthousiast. Dat was heel prettig,” en: “Er lag een duidelijk plan dat we na elke training samen aanpasten. Dat werkte gewoon super. Als iets anders liep dan verwacht, werd er snel geschakeld.” Ook bij trajecten met meerdere adviseurs ervaren referenten dat de samenwerking goed verloopt en dat er voldoende onderlinge afstemming is. Daarnaast wordt het advies zelf als waardevol en toepasbaar ervaren. Zoals een van de referenten benoemt: “Ze hebben met ons de vraag goed aangescherpt en kwamen met praktische oplossingen waar we meteen mee aan de slag konden.” In twee gevallen is de beoordeling iets minder positief en geven referenten een neutrale score. Zo geeft een referent aan dat een adviseur tijdens het traject terugkwam op al gekozen aanpak, wat leidde tot verwarring en weerstand in het team: “Ze kwam later terug op de geadviseerde methode en bleef te veel hangen in haar eigen visie over een andere aanpak. Dat zorgde voor onrust bij ons.” Een andere referent licht toe dat de training verplicht was bij aanschaf van een methode, terwijl het team zelf al veel ervaring had: “De training was op zich niet slecht, maar we hadden al een collega in huis die expert is in deze methode en ons daarin goed begeleidde. Daardoor voegde de verplichte training voor ons weinig toe.”

Adviseurs en begeleiders

De meeste referenten zijn positief over de adviseurs van de Rolf Groep; in twee gevallen is sprake van een minder positieve ervaring. Respondenten waarderen vooral de deskundigheid, persoonlijke benadering en flexibiliteit van de adviseurs. Er is veel aandacht voor afstemming en betrokkenheid, en de adviseurs denken actief mee in het vormgeven en bijstellen van het traject. Een aantal respondenten licht dit toe: “We konden altijd goed terecht bij onze adviseur. Ze schakelde snel, dacht actief mee en paste het programma aan waar nodig. Dat was echt superfijn,” en: “Wat ons heel goed bevalt, is dat we al langere tijd samenwerken met dezelfde adviseurs. Daardoor begrijpen ze snel wat er nodig is, en voelt het echt alsof we een partner hebben die naast ons staat.” Ook de inhoudelijke expertise wordt regelmatig positief benoemd. Een van de geïnterviewden zegt daarover: “De workshop werd gegeven door iemand die inhoudelijk sterk was én echt contact maakte met de deelnemers. Die combinatie maakte het tot een waardevolle ervaring.”

In twee gevallen zijn er minder positieve ervaringen. Eén referent geeft een neutrale beoordeling en merkt op dat de adviseur zich onvoldoende aanpaste aan het bestaande niveau van het team:

“Tijdens de intake hebben we aangegeven dat we al veel ervaring hadden met deze methode. Toch kregen we in de training een standaardaanpak die weinig toevoegde.” Een andere referent is ronduit ontevreden, omdat de afronding van het traject uitbleef: “Er zou nog een product worden opgeleverd na onze bijeenkomsten omdat we echt nog iets miste. Hier zou nog over geschakeld worden maar we krijgen geen contact meer met de adviseur.”

Materiaal

Niet alle referenten hebben een beoordeling gegeven op dit onderdeel. In drie gevallen is het materiaal geen relevant onderdeel van het traject geweest; het ging dan bijvoorbeeld om de implementatie van een bestaande methode waarbij geen nieuw lesmateriaal werd geleverd. In één geval is het materiaal nog niet ontvangen, waardoor een beoordeling nog niet mogelijk is. Van de overige referenten zijn de meesten tevreden over de kwaliteit van het materiaal dat is ingezet. Dit kan zowel gaan om handouts na afloop van een training als om materiaal dat is meegeleverd bij een aangeschafte methode. De bruikbaarheid en inhoudelijke waarde worden vaak als positief ervaren. Een van de respondenten licht toe: “We zijn heel blij met het materiaal. Het helpt ons echt verder - zowel de methode zelf als de bijbehorende tools die we erbij hebben gekregen.” Ook over de praktische inzetbaarheid van het materiaal zijn referenten overwegend positief. Zo zegt een ander: “Het materiaal is makkelijk te bestellen en inhoudelijk heel sterk. Soms komt er iets wat later binnen of is iets tijdelijk niet leverbaar, maar dat wordt goed opgelost.” Een enkele kanttekening wordt gemaakt bij de kwaliteit van bepaalde online modules. Een referent merkt hierover op: “Het materiaal is over het algemeen goed, zeker als we een product afnemen. Alleen sommige e-learnings zijn wat minder; die over breinontwikkeling vonden we bijvoorbeeld niet sterk.” In de trajecten waar handouts zijn ingezet, worden deze als passend en nuttig beoordeeld: “Er werd een handout meegegeven en dat was prima; duidelijk en bruikbaar.”

Afronding

De meeste trajecten zijn inmiddels afgerond en worden positief geëvalueerd. Referenten ervaren de afronding als zorgvuldig, met aandacht voor evaluatie, borging en een natuurlijke afsluiting. In enkele gevallen loopt het traject nog of is er nog geen contact geweest voor de afronding, waardoor een oordeel (nog) niet mogelijk is. Bij afgeronde trajecten wordt meestal een eindevaluatie of afsluitend gesprek gehouden, waarin niet alleen wordt teruggeblikt maar ook wordt vooruitgekeken. Referenten waarderen deze afronding en de bijbehorende praktische opvolging. Zo vertelt een van hen: “We hebben op de dag zelf nog met de adviseur gesproken en stilgestaan bij hoe we het vonden. Dat verliep heel natuurlijk en prettig.” Een ander licht toe: “De evaluatie was goed geregeld en er werd vooraf al nagedacht over de implementatie. Dat gaf vertrouwen.” In sommige trajecten leidt dit ook tot vervolgstappen of een nieuw traject. Ook het ontvangen van concrete documenten wordt als waardevol genoemd: “Het traject is netjes afgerond en we kregen een borgingsdocument toegestuurd. Dat was prima.” Inhoudelijk hebben de trajecten in veel gevallen ook daadwerkelijk iets opgeleverd. Referenten benoemen dat deelnemers nieuwe inzichten en vaardigheden hebben opgedaan, dat er met de adviezen en handvatten van de adviseurs goed verder gewerkt kan worden, en dat het materiaal of de methode daadwerkelijk is geïmplementeerd. Een respondent zegt hierover: “In de evaluaties gaven deelnemers aan dat ze echt iets geleerd hadden en er actief mee aan de slag wilden.” Een ander merkt op: “We hebben veel gehad aan de adviezen en handvatten die we kregen; daar kunnen we echt mee verder.” En een derde voegt toe: “We zijn heel blij met de methode die we via dit traject hebben geïmplementeerd. Die wordt nu ook echt gebruikt.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van de Rolf Groep wordt door de meeste referenten als goed beoordeeld. Er is over het algemeen tevredenheid over de bereikbaarheid, klantvriendelijkheid en snelheid van handelen. Ook de facturering en het nakomen van afspraken worden als positief ervaren. Eén van de referenten licht toe: “Alles werd door de contactpersoon goed afgehandeld. Dat was heel prettig.” Hoewel in een enkel geval sprake is van kleine onvolkomenheden, wordt dit doorgaans snel en adequaat opgelost. Zoals een referent zegt: “Soms gaat er wel eens iets mis met een levering, maar dat wordt altijd heel snel opgepakt.” In één situatie is er sprake van ontevredenheid. Dit betreft de eerder beschreven situatie waarin de adviseur niet meer bereikbaar is waardoor het traject niet afgerond kan worden.

Relatiebeheer

De meeste referenten zeer positief over de relatie de Rolf Groep. Ze ervaren het contact als prettig, informeel en persoonlijk, en waarderen dat er een vaste contactpersoon is die bekend is met de organisatie. Eén van de geïnterviewden vertelt: "Het was heel fijn dat we te maken hadden met iemand die onze organisatie al kende. Dat maakt het contact veel makkelijker." Ook buiten de uitvoering van opdrachten is er regelmatig contact. Enkele respondenten geven aan dat het contact informeel en laagdrempelig blijft bestaan, ook in aanloop naar nieuwe trajecten. Zoals een referent toelicht: "We hebben nog steeds contact met onze adviseur, nu ook voor een nieuw congres. Dat vinden we heel prettig." De inzet van sociale media en het tonen van betrokkenheid worden in positieve zin genoemd. Een zeer tevreden referent licht toe: "Wat we erg waardeerden, is dat er na afloop een LinkedIn-bericht werd geplaatst over het congres. Dat was een mooie blijk van betrokkenheid." Daarnaast noemen sommige respondenten de nieuwsbrief, met af en toe nuttige content. Een enkeling geeft aan dat ze uitnodigingen ontvangen voor bijeenkomsten of andere activiteiten, en dat deze goed aansluiten bij de thema's die voor hun organisatie relevant zijn. In één geval wordt er een ontevreden score gegeven. Dit heeft te maken met de eerder beschreven situatie waarin de betreffende adviseur niet meer bereikbaar is. Deze referent licht toe: "We hebben meerdere keren gemaild en gebeld maar al weken horen we niks terug. Ik vind dit heel vervelend. Naast dat we nu niet kunnen afronden is het ook gewoon zonde want verder waren de bijeenkomsten echt heel nuttig en was ik eigenlijk heel tevreden over het contact."

Prijs-kwaliteitverhouding

De meningen over de prijs-kwaliteitverhouding van de dienstverlening van de Rolf Groep zijn verdeeld. Verschillende respondenten ervaren de prijs als marktconform en passend bij de geleverde kwaliteit. Een van hen zegt: "Zeker marktconform en waar voor mijn geld," terwijl een ander benadrukt: "Het is gewoon een goede prijs, en alles was heel duidelijk geregeld." Drie referenten geven echter een minder positieve beoordeling. In één geval wordt aangegeven dat de dienstverlening kwalitatief in orde is, maar voor de betreffende organisatie weinig toegevoegde waarde biedt. Deze referent geeft een neutrale score en licht toe: "De informatie die werd geboden was al bekend, en de implementatie hadden we zelf al gedaan. Daardoor voegde het voor ons weinig toe." Een andere referent benoemt een recente prijsverhoging van circa 25% en geeft aan dat dit voor hun organisatie een struikelblok vormt. Ook hier wordt een neutrale score gegeven: "Het gaat nu een beetje boven het scholingsbudget van onze medewerkers uit. Dat zou voor ons een reden kunnen zijn om dit in de toekomst zelf te gaan organiseren." In het geval van de eerdergenoemde onvoltooide oplevering is de beoordeling uitgesproken negatief. De betreffende respondent geeft aan: "Ik ben gewoon ontevreden; we hebben onze producten niet ontvangen en krijgen geen contact met de adviseur." Twee respondenten kunnen geen oordeel geven over de prijs-kwaliteitverhouding, omdat zij niet betrokken zijn bij het maken van prijsafspraken.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Zes van de tien referenten geven op dit onderdeel een score van zeer tevreden. Zij zijn vol lof over de betrokkenheid, deskundigheid en flexibiliteit van de adviseurs. De organisatie wordt ervaren als een betrouwbare en gelijkwaardige partner die echt maatwerk kan leveren. Zoals een referent het treffend verwoordt: "De samenwerking voelde nergens standaard of generiek - het was alsof er iemand naast ons stond die onze uitdagingen écht begreep en meehielp om daar slimme, werkbare oplossingen voor te vinden." Een ander vult aan: "Het was inhoudelijk sterk én menselijk. Ze voelden precies aan wat we nodig hadden en wisten dat om te zetten in iets concreets waar we verder mee kunnen." Daarnaast zijn veel respondenten positief over de kwaliteit en toepasbaarheid van de geleverde methodes en materialen. Ook de ondersteuning bij de implementatie daarvan wordt zeer gewaardeerd: "We zijn heel blij met de methode en de tools die erbij horen. Maar wat vooral uniek is, is dat ze ook - in meer of mindere mate - ondersteuning op maat bieden bij de implementatie. Daardoor zijn we het nu ook echt aan het toepassen in onze organisatie."

Er worden ook twee verbeterpunten genoemd. Eén referent is weliswaar positief over het materiaal, maar kritisch over de noodzaak en toegevoegde waarde van de implementatiebegeleiding: "Eigenlijk was implementatie voor ons niet nodig, omdat we dit zelf al doen. Toch moesten we verplicht een training afnemen die niets toevoegde aan wat we al deden." Een ander merkt op dat het commerciële aspect soms verwarring oproept: "Soms vind ik het lastig dat ze ook producten verkopen. Ik vraag me dan af of ze echt het beste advies geven voor onze situatie, of vooral de producten adviseren die ze zelf aanbieden." In één geval is sprake van een ontevreden beoordeling, in een eerdergenoemde situatie waarin de adviseur niet meer reageert en het product nog steeds niet is geleverd. Afgezien van deze uitzonderingen zijn de meeste referenten uitgesproken positief. Meerdere organisaties geven aan dat zij graag opnieuw met de Rolf Groep samenwerken, of dat al doen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met de Rolf groep op 11-09-2025.

Algemeen

De Rolf groep positioneert zich als totaalleverancier voor kinderopvang en onderwijs, met een breed scala aan producten en diensten. De organisatie ondersteunt professionals met als doel het beste uit ieder kind te halen. Dit doet men met betrokkenheid, door actief mee te denken, mee te werken en kennis te delen. Onderwijsadvies wordt altijd op maat aangeboden, passend bij de pedagogische visie, ambities en het budget van de opdrachtgever. De Rolf groep zet in op duurzame ontwikkeling van kinderopvang en onderwijs. Om professionals en teams blijvend te ondersteunen, biedt men diverse vormen van professionalisering, waaronder trainingen, cursussen en opleidingen. Daarnaast is er ruimte voor begeleiding op maat in de vorm van coaching en advies. De Rolf groep heeft een landelijke dekking en telt ruim 200 medewerkers verspreid over drie locaties. Het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek richt zich specifiek op de onderwijsadviestrajecten. De bevindingen zijn besproken met Prince Heyliger, Directeur van de Rolf groep, en Yvonne Zwart, Divisielidirecteur Onderwijsadvies en Ontwikkeling.

Kwaliteit

De Rolf groep onderhoudt actief contact met haar doelgroep, waaronder leraren, schoolteams, schoolleiders en organisaties. In een sector waar ontwikkelingen elkaar snel opvolgen, vindt men het essentieel om actueel en relevant te blijven. De kwaliteit van kinderopvang en onderwijs is nauw verbonden met de kennis en vaardigheden van professionals. Door middel van coaching, training en advies vertaalt men theoretische inzichten naar praktische toepassingen. De Divisie Onderwijsadvies en Ontwikkeling bestaat uit circa 30 professionals, aangevuld met een flexibele schil. De adviseurs combineren vakinhoudelijke expertise met brede praktijkervaring. Deskundigheidsbevordering is een continue prioriteit. Eigen adviseurs volgen een intern scholingstraject. Van hen wordt verwacht dat zij deelnemen aan vaste scholingsmomenten, gericht op de methodiek van de Rolf groep. Daarnaast wordt ook de flexibele schil ondersteund in hun professionele ontwikkeling. De organisatie speelt bewust in op actuele ontwikkelingen en stelt hoge eisen aan kwaliteit en klantgerichtheid. Gedurende elk traject wordt de klanttevredenheid gemonitord en is iedere adviseur verantwoordelijk voor zijn of haar eigen klanten. Tussentijdse en eindevaluaties vormen vaste onderdelen van de werkwijze. Feedback wordt zorgvuldig geëvalueerd en waar mogelijk ingezet voor verdere verbetering van de dienstverlening.

Continuïteit

De Rolf groep stelt hoge eisen aan zowel klantgerichtheid als de kwaliteit van haar dienstverlening. De tevredenheid van opdrachtgevers wordt voortdurend gemonitord, net als de kwaliteit van de adviseurs. Voor startende adviseurs is extra begeleiding beschikbaar en alle adviseurs hebben een stevige achtergrond in het onderwijs en beschikken over bewezen didactische vaardigheden. Dankzij deze constante kwaliteit weten opdrachtgevers de Rolf groep al jarenlang goed te vinden. Relaties worden onderhouden via persoonlijk contact, nieuwsbrieven, mailings en sociale media. Deze aanpak wordt gewaardeerd vanwege de betrokkenheid en toegankelijkheid. Klanten noemen met name de deskundigheid en professionaliteit van de adviseurs, het maatwerk, de laagdrempelige benadering en de innovatieve werkwijze als sterke punten. De Rolf groep is daarnaast bekend als organisator van het jaarlijkse Nationaal Onderwijs Congres Cariben en verschillende studiereizen, speciaal ontwikkeld voor onderwijsprofessionals. Elke reis combineert theorie en praktijk en heeft een eigen inhoudelijk thema. Op basis van de onderzoeksresultaten en de gedeelde informatie concludeert Cedeo dat de continuïteit van de Rolf groep in de komende periode als voldoende geborgd kan worden beschouwd.

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