

Klanttevredenheidsonderzoek

CPS Onderwijsontwikkeling en advies

05-12-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van CPS Onderwijsontwikkeling en advies 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, 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 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				50%	50%
Plan van aanpak				40%	60%
Uitvoering			10%	60%	30%
Adviseurs en begeleiders			10%	70%	20%
Materiaal②			10%	20%	30%
Afronding③			10%	70%	10%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer④				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤		10%	40%	20%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten geven geen score voor materiaal.
- ③ Een referent is niet betrokken geweest bij de afronding.
- ④ Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer.
- ⑤ Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten die aan dit onderzoek hebben deelgenomen, zijn bij CPS terecht gekomen via eerdere positieve ervaringen of collega's die CPS hebben aanbevolen. Soms is er sprake van een eerdere samenwerking en anderen hebben rechtstreeks contact gelegd. De volgende uitspraken laten dit zien: "Wij zijn aan CPS gekomen omdat we op een andere school goede ervaringen met hen hadden" en "Wij hadden goede verhalen gehoord van collega's over CPS." Anderen voegen toe: "Wij hebben eerder een ontwikkeltraject met CPS gedaan", "Er lag al een lijn met CPS in de voorbereiding" en "Wij hebben eerder cursussen gedaan bij CPS." Ook wordt gezegd: "CPS had eerder een studiedag georganiseerd over taalbeleid en die was positief ontvangen" en "Ik heb CPS gevonden via een nieuwsbrief vanuit de onderwijsinstellingen."

Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de voorbereiding. Zij ervaren deze als zorgvuldig, prettig en goed afgestemd. Ze benoemen daarbij flexibiliteit, het stellen van goede vragen, het ophalen van wensen en duidelijkheid over de mogelijkheden: "In de voorbereiding waren zij flexibel en dachten zij goed mee", "We hadden een verkennend gesprek waarin zij goede vragen stelden" en "In de voorbereiding hebben we besproken wat de wensen zijn en hoe de doelgroep in elkaar zit." Anderen voegen toe: "Wij hebben vooraf goed afgestemd met de trainer", "Zij hebben goed onze wensen uitgevraagd. Ook hebben zij hun eigen beperkingen goed aangegeven."

Ook is er deze kanttekening: "Er was in de voorbereiding wel wat wisseling bij CPS, dus toen hebben we wat heen en weer moeten schuiven."

Plan van aanpak

Alle referenten zijn (zeer) te spreken over het plan van aanpak of voorstel naar aanleiding van de voorbereiding. Het plan of voorstel is duidelijk, volledig en goed afgestemd op de gemaakte afspraken: "De offerte is duidelijk en past bij onze wensen", "Het is duidelijk wat ze gaan doen" en "De offerte was goed uitgewerkt. Ze hebben het goed voor elkaar. Het voorstel was een helder verhaal." Anderen voegen toe: "Het was allemaal prima, honderd procent helder en duidelijk" en "De offerte kwam overeen met de afspraken die we daarvoor hadden gemaakt."

Uitvoering

Negen van de tien respondenten zijn (zeer) tevreden over de uitvoering van de trajecten. Zij ervaren de uitvoering als deskundig en goed afgestemd op de situatie. Dit leidt tot resultaat: "De adviseurs konden goed meebewegen met de fase waarin we zaten. Ze zorgen ervoor dat het breed gedragen wordt. Ik ben heel blij met wat ze hebben gedaan. Het is nu wel afwachten hoe het gaat, maar dat is aan ons. Ze hebben gezorgd voor draagvlak bij het team" en "De coach heeft gedaan wat we hebben afgesproken. We hebben vorderingen gemaakt in hoe de vakgroep nu functioneert."

Anderen benoemen de flexibiliteit: "Ze zijn flexibel. Ze begrijpen hoe onderwijs werkt. Ze kunnen inspelen op wat er gebeurt en houden daarbij wel het doel voor ogen" en "Ik vond de uitvoering heel fijn. Het was flexibel en interactief. Ze hebben echt maatwerk geleverd. De score 4 die ik geef, is eigenlijk een 4,5."

De referenten zijn overwegend tevreden over het traject en de opbrengsten. Enkel benoemen ook aandachtspunten zoals groepsdynamiek, inhoudelijke stijl en behoefte aan meer ruimte of feedback: "Ik ben tevreden over hoe het traject is verlopen. Wel zie ik dit ontwikkelpunt: soms ging de adviseur te veel uit van zijn eigen stokpaardje" en "Ik ben wel tevreden. Het kan natuurlijk altijd worden aangescherpt. Er was sprake van één grote groep en niet iedereen was even gemotiveerd, maar we hebben er zeker wat aan gehad." Een ander vult aan: "Er zijn in totaal vier workshops geweest en veertig collega's hebben na afloop de evaluatie ingevuld. Die collega's zijn verschillend tevreden. Toch ben ik over het algemeen tevreden. Wellicht was de stijl van de workshop iets te veel basisschoolachtig, ook in de inhoud. We hadden meer feedback willen ontvangen." Een aanvullende reactie is: "Ik ben heel tevreden. Soms had er iets meer ruimte mogen zijn voor eigen casuïstiek. De trainer wilde graag veel vertellen. Dat gaf de trainer als uitleg toen wij dit punt hadden aangedragen. Hij heeft er wel wat mee gedaan."

Ook is er deze kanttekening: "Bij de studiedag waren er meerdere trainers. Er was een kwaliteitsverschil tussen de verschillende trainers. Ze waren niet allemaal voorbereid op de groep die zij voor zich kregen. Mijn tip is dan ook: stem dit vooraf goed af."

De neutrale score wordt als volgt onderbouwd: "Ik ben op zich wel tevreden. Het heeft ons in het begin goed op weg geholpen. Daarna wilden wij door met het schrijven van een stuk vanuit onze visie. Dat was niet de stijl van deze adviseur. Dat was niet zijn benadering. Het koppelen aan de waarden hebben we dan ook zelf gedaan."

Adviseurs en begeleiders

Adviseurs en begeleiders kunnen de goedkeuring wegdragen van negen van de tien respondenten. Zij vinden de adviseurs en trainers deskundig. De adviseurs sluiten goed aan op de doelgroep: “De trainer sloot goed aan bij het team. Hij kon goed luisteren”, “De trainer kent de school goed en is deskundig. Het is zeker een score vier, misschien wel richting een vijf” en “Ik vond beide adviseurs heel goed. Ze waren goed bereikbaar en kundig. Ze waren sterk in de breedte, maar konden ook de diepte in. In een eerdere ervaring met CPS vond ik de trainer wat minder, maar nu ben ik zeer tevreden.” Een ander benoemt: “Ik ben tevreden over de adviseur. Het is niet makkelijk met zo’n diverse groep als bij ons.”

Anderen geven aan: “Ik ben zeer tevreden. Ik heb een goed gevoel bij deze coach. We hebben nog steeds contact.”, “De coach was ervaren en ik heb er voldoende vertrouwen in. Deze coach had ook levenservaring, en dat is niet onbelangrijk in een traject als dit” en “Er waren twee trainers. Eén vond ik zeer goed. Die zou ik zelfs een vijf geven op de schaal van een tot vijf. De andere trainer was minder ervaren, maar nog steeds goed.”

Ook is er deze nuancering: “Er waren twee begeleiders. Eén liep aanvankelijk mee en nam het later over, terwijl de senior meekeek. Ik ben er heel tevreden over. De ene begeleider was wellicht wat langzaam in presenteren en een tikje monotoon. Wel sloten beide begeleiders goed inhoudelijk aan en zijn ze deskundig en op de hoogte van de laatste ontwikkelingen.” De communicatie en contact met de adviseurs wordt gewaardeerd: “Gedurende het hele traject heb ik goed contact gehad met de adviseurs.”

De neutrale score wordt als volgt onderbouwd: “De adviseur heeft het voldoende gedaan, maar we hadden iets meer begeleiding willen hebben op de visie, het waarom en de afronding.”

Materiaal

De referenten zijn overwegend tevreden over het materiaal dat is ingezet. Zij benoemen dat het materiaal uitgebreid is en bruikbaar: “Ze hebben veel literatuur geadviseerd. Ze hebben de PowerPoint gedeeld, net zoals werkbladen en werkvormen. Iedereen kon daarbij kiezen wat past” en “Ik ben heel erg tevreden over het materiaal. Ze hebben veel literatuur aangedragen.”

Anderen vullen aan: “Ze hebben materiaal nagestuurd, een digitale vergaarbak met al het materiaal en extra materiaal, echt overvloedig”, “We hebben het digitale materiaal ontvangen en de PowerPointpresentaties. Het format voor taalbeleid wordt nog steeds goed gebruikt.”

Ook is er deze nuancering: Er was een PowerPointpresentatie en een digitaal verzameldocument met ook links naar literatuur. Voor sommigen was het materiaal wellicht iets te theoretisch.” De neutrale score wordt als volgt onderbouwd: “Er was niet echt materiaal. Er was wel een format voor een toets van het beleidsplan.”

Afronding

Van de negen respondenten die een score geven voor de afronding, zijn er acht tevreden. De afronding is zorgvuldig en ondersteunend in de vorm van evaluaties, terugkoppeling en nazorg.

Enkele reacties: “Er is goed geëvalueerd in het gesprek met de adviseur”, “We hebben altijd nog contact en dat vind ik positief” en “Ze hebben ook nog extra informatie aangedragen en blijven meedenken.” Anderen benoemen: “Ik kreeg alles netjes teruggekoppeld”, “Er is sprake geweest van goede nazorg” en “We hadden een informeel evaluatiegesprek.”

Als het gaat om concrete nazorg wordt er gezegd: “Er was nog begeleiding bij het schrijven van het beleidsplan” en “We hadden naderhand nog vragen en die hebben ze snel en bereidwillig beantwoord.” Ook is er deze nuancering: “De afronding was soms wel wat warrig. Toch waren er korte lijnen.”

De resultaten van de trajecten sluiten grotendeels aan bij de verwachtingen van de betrokkenen, met merkbare vooruitgang en een goede opbrengst: “Tot nu toe heeft de begeleiding zeker gebracht wat we verwachtten”, “We zijn echt verder gekomen. Er ligt nu een beleidsplan” en “De vakgroep werkt nu prettiger samen, op een fatsoenlijke manier.”

Ook zijn er deze kanttekeningen: “Het resultaat heeft gebracht wat we ervan hadden verwacht. Wel liepen de verwachtingen uiteen”, “Twee workshops hebben gebracht wat ervan werd verwacht en bij de andere twee workshops niet helemaal. Dat ligt ook aan onszelf” en “CPS heeft een mooie aanzet gedaan. Daarna hadden wij het zelf beter kunnen oppakken.”

De neutrale score wordt als volgt onderbouwd: “Na afloop is er niet veel contact meer geweest. De adviseur heeft wel de opbrengst teruggekoppeld.”

Organisatie en Administratie

Alle referenten hebben waardering voor de organisatie en administratie. De referenten geven aan dat de organisatie en administratie goed geregeld zijn, met duidelijke afspraken en adequaat handelen: "De organisatie en administratie is goed voor elkaar. Er zijn korte lijnen. Ze reageren adequaat", "Er was flexibiliteit in de planning van de verschillende workshops" en "Ze denken mee. Het is fijn om de training op locatie te hebben. Ze zijn telefonisch goed bereikbaar." Een ander complimenteert: "De organisatie is heel goed. Op mijn verzoek hebben zij keurig allemaal deelfacturen per school gestuurd."

De referenten ervaren CPS als goed bereikbaar, hoewel de reactietijd wisselt door drukte: "Ze reageren snel. Ze zijn wel druk. Het is moeilijk plannen. Maar ja, wij zijn ook druk", "Het contact liep via de adviseur. Soms werd er in de drukte wel eens iets vergeten" en "De organisatie is prima. Ik weet dat niet iedereen direct beschikbaar is. Maar ze geven dan wel snel aan: zullen we dan en dan contact hebben? Er is dus wel snel een eerste contact." Anderen beamen dit: "Ik krijg niet direct morgen al een antwoord. Wel zijn ze duidelijk dat er wel contact mogelijk is" en "De afstemming verloopt over het algemeen goed, al speelt tijdsdruk soms een rol en zijn niet altijd alle personen direct beschikbaar."

Relatiebeheer

De negen referenten die hun mening geven over het relatiebeheer, ervaren dit als prettig, professioneel en passend: "Het relatiebeheer is zoals je mag verwachten. Het is professioneel. Ze acteren goed op de situatie en op de rol van degene die ze tegenover zich hebben", "Ik ben heel tevreden. Er is niet alleen sprake van een zakelijke transactie. Ze wilden echt iets voor onze school betekenen" en "Ik heb specifiek met deze trainer goed contact. Verder heb ik geen andere contacten met CPS en dat is prima voor mij." Anderen geven aan: "Het contact was soepel. Er waren niet achteraf nog allerlei mails. Dat hoeft voor mij ook niet" en "Ik vind het prettig dat ze niet opdringerig zijn. Ik stel liever zelf een vraag dan dat zij contact opnemen. Ik ontvang geen mailings en dat waardeer ik enorm. Toen ik een aanvraag had gedaan via de website, nam degene die de training ook ging geven contact met mij op. Dat vond ik heel fijn." Tot slot: "Het relatiebeheer is goed. Er zijn niet te veel mails. Er is sprake van gepast contact."

Prijs-kwaliteitverhouding

De reacties op de prijs-kwaliteitverhouding zijn gevarieerd. Twee referenten zijn zeer tevreden, twee zijn er tevreden, vier respondenten geven een neutrale score en één respondent is niet tevreden. Enkele tevreden reacties: "Ik had eerder een traject dat duur was en niet veel had gebracht. Maar dit traject heeft mij veel opgeleverd, dus dan ben ik tevreden", "Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding heel goed. In ons geval was sprake van de maximale groepsgrootte, dus dan is het zeer schappelijk" en "Ik heb gekregen wat ik had gevraagd, dus prima." Een andere klant voegt toe over de prijs-kwaliteitverhouding: "Goed, prima prijs gezien de kwaliteit. Ik ben heel erg tevreden."

De vier neutrale scores worden als volgt onderbouwd. "Best wel duur. CPS is op zich in prijs wel vergelijkbaar met anderen, en als het duurzaam is, dan is het toch wel oké", "Ze zijn zeker niet goedkoop. Je krijgt kwaliteit, maar daar betaal je wel voor" en "We hadden veel deelnemers, dus dan is het per persoon wel goedkoop. Maar al met al was het wel een pittige prijs." De laatste neutrale respondent geeft aan: "Dit soort trainingen zijn altijd duur, niet alleen bij CPS. En als je kijkt naar 'Wat merken de leerlingen ervan?' is het best een lastige afweging."

De respondent die ontevreden is over de prijs-kwaliteitverhouding, onderbouwt dit als volgt: "Het is wel een fors bedrag. CPS is vrij prijzig. Dus dan vind ik het voor dit traject niet voldoende."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Als het gaat om het traject in zijn totaliteit, zijn negen van de tien respondenten (zeer) tevreden. Zij waarderen vooral de flexibiliteit, deskundigheid en het op maat samenwerken met het team. De volgende complimenten worden uitgedeeld: "Ik vind de flexibiliteit en de cocreatie met het team sterk. De adviseurs zijn deskundig en nemen het team goed mee", "De trainer is toegankelijk en de afstemming is zorgvuldig. Er is goed overleg van tevoren, ook over de toon in de training" en "Ze zijn kernachtig en feitelijk. We zaten met een ingewikkelde problematiek. We zijn echt tevreden met hoe ze dat hebben gedaan." Een ander voegt toe: "Ook de communicatie is sterk, met duidelijke verwachtingen over en weer. Ze leveren maatwerk. Het is geen trucje wat ze komen doen."

Er is waardering voor de kennis en bevoegdheid: "De inhoudelijke expertise is up-to-date", "De trainer heeft sterke inhoudelijke en actuele kennis" en "Hij maakt ook tijd buiten de training voor de deelnemers. Er is passie voor het onderwerp. Zij zijn bezig met een groter doel."

De referenten geven desgevraagd de volgende tips: "Let op de prijs en let op de planning bij drukte", "Hou goed zicht op welke trainer past bij welk traject. Hou aandacht voor de follow-up en aandacht voor het vervolg" en "Geef meer voorbeelden vanuit VO-scholen." Anderen voegen toe: "Taal wordt een steeds belangrijker en blijvend onderwerp. Zorg dan ook dat je de hoge kwaliteit op dit vlak kunt vasthouden", "Zorg na afloop voor een warme overdracht. Kijk of er nog een vervolgstap nodig is" en "De trainer mag een iets hoger tempo aanhouden in de training. De doelgroep bestaat uit docenten. Dat zijn energieke mensen. Iets meer ruimte voor humor is ook fijn. Verder is de trainer een heel prettig persoon." Tot slot nog deze tip met een knipoog: "Stuur niet na elke training een extern bureau op mij af voor evaluatie!"

Op de vraag of zij CPS zullen aanbevelen, geven veel respondenten een positieve reactie. Wel nuanceert een van hen: "Voor dit onderdeel zou ik CPS zeker aanbevelen, met deze trainers. Bij andere trainingen ben ik iets minder enthousiast." Tot slot deze waardering: "We hebben alweer een nieuwe scholing bij CPS aangevraagd. Dat spreekt boekdelen!"

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met CPS Onderwijsontwikkeling en advies op 05-12-2025.

Algemeen

CPS heeft als missie het beste onderwijs voor de leerlingen van nu en de samenleving van morgen. Het bureau ondersteunt, adviseert en traint scholen, leraren, leidinggevenden en onderwijsteams in het primair en voortgezet onderwijs en in het mbo, evenals professionals in Integrale Kindcentra en de kinderopvang. Het bureau richt zich met name op taalonderwijs, rekenonderwijs, toepassen van de 7 eigenschappen van Covey en leiderschap. Belangrijke thema's zijn onderwijs aan het jonge kind, kansengelijkheid en burgerschap. De CPS Academie verzorgt leergangen en trainingen. Belangrijk aandachtspunt bij de advies- en incompanytrajecten is de duurzame implementatie van dat wat in het traject aan de orde is geweest: 'Als we weggaan, moet iedereen het kunnen, op alle niveaus.'

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij CPS hoog in het vaandel. De adviseurs die aan CPS verbonden zijn, dragen het DNA van CPS in zich. Het gaat hier om dertig experts in vaste dienst, aangevuld met een enkele zzp'er. Zij zijn allen nauw betrokken bij het werkveld en weten goed wat er speelt. Naast hun inzet in de adviestrajecten worden zij binnen de CPS Academie ingezet als trainer. De meeste van de adviseurs komen zelf uit het onderwijs waardoor zij feeling hebben met de praktijk. Maandelijks komen de adviseurs bij elkaar voor professionalisering. Daarnaast is er vier keer per jaar een kennisdag met vaak externe sprekers. De adviseurs zijn per thema verdeeld over teams en delen daar kennis en ervaring. Ook is er ruimte voor individuele professionalisering waarbij altijd wordt gekeken hoe de opgedane kennis kan worden overgedragen aan de andere teamleden en aan de hele organisatie.

CPS zet in op het praktijkgericht maken en houden van het vele materiaal, dat zij zelf ontwikkelen. Dit materiaal is voor klanten beschikbaar via het platform Padlet, waarbij gebruikers naar wens dieper kunnen zoeken naar materiaal en theorie.

Alle uitgevoerde trajecten worden nauwgezet geëvalueerd. Verder de kwaliteit geborgd door audits onder meer door het CRKBO.

Continuïteit

CPS bereidt zich voor om het onderwijsveld te blijven adviseren en ondersteunen bij drie grote ontwikkelingen die zich aandienen. De eerste ontwikkeling is een belangrijke onderwijsverandering met het nieuwe curriculum voor het primair en voortgezet onderwijs met nieuwe kerndoelen. CPS onderhoudt nauw contact met de betrokken partijen in de branche en met het landelijk expertisecentrum SLO om hierop te anticiperen. De tweede ontwikkeling is de opkomst van AI: hoe gaat AI mij helpen als leraar en als schoolleiding? Ook wat zijn de consequenties voor ons als adviseurs: minder kennisoverdracht en meer coaching en advies. De derde ontwikkeling betreft het taalspectrum. Daar wil CPS meer focussen op de mondelinge taalvaardigheid en de schriftelijke taalvaardigheid, naast de leesvaardigheid. Bij de mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid valt relatief veel leerwinst te behalen.

CPS is sinds enige tijd onderdeel van Driestar. Dit brengt met zich mee dat er meer contact is met andere collega's en dat er sprake is van meer delen van kennis, ervaring en van meer intervisie. Op basis van het goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van CPS voor de komende periode voldoende is geborgd.

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