

Klanttevredenheidsonderzoek

TMI Publishing B.V.

30-06-2026



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van TMI Publishing B.V. vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO ONDERWIJSADVIES	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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				100%	
Plan van aanpak				100%	
Uitvoering				70%	30%
Adviseurs en begeleiders				80%	20%
Materiaal②				50%	
Afronding③				60%	
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer④			10%	50%	
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	90%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen kan hier iets over zeggen
- ③ Niet iedereen kan hier nu al iets over zeggen
- ④ Niet iedereen heeft hier een mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar het advies van en de begeleiding door TMI Publishing B.V. (hierna te noemen TMI) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Alle referenten zijn tevreden over het voortraject. Een deel van de opdrachtgevers werkt inmiddels al langere tijd samen met TMI en beschouwt de organisatie als een vaste partner op het gebied van digitale geletterdheid. Andere referenten kwamen met TMI in contact via positieve ervaringen van collega-scholen. Zoals een referent aangeeft: "Via collega's hoorden we zulke goede verhalen dat we direct een kennismakingsgesprek hebben gepland. Dat vertrouwen werd meteen bevestigd." Een enkeling vond TMI na een gerichte zoektocht op internet. Ongeacht de wijze waarop het contact tot stand kwam, ervaren alle referenten de eerste gesprekken als prettig, open en professioneel. TMI neemt volgens hen de tijd om de onderwijsvisie, de huidige situatie en de ambities van de school goed te doorgronden. Daarbij wordt actief geluisterd, kritisch doorgevraagd en meegedacht over de best passende aanpak. Een referent verwoordt dit als volgt: "Ze wilden eerst echt begrijpen waar wij als school stonden voordat ze met oplossingen kwamen." Hierdoor ontstaat een advies dat goed aansluit bij de specifieke context en ontwikkelfase van de school. Ook de communicatie en de onderlinge afstemming worden positief beoordeeld. Referenten ervaren de contacten als laagdrempelig en gelijkwaardig. Zoals een van hen het samenvat: "Het voelde vanaf het begin als een gelijkwaardig gesprek. Er werd goed meegedacht en niets werd ons opgedrongen."

Plan van aanpak

Ook over het plan van aanpak zijn alle referenten positief. Zij omschrijven het document als overzichtelijk, volledig en praktisch, waardoor direct duidelijk is welke stappen worden gezet en hoe het traject wordt ingericht. De doelstellingen, planning, werkwijze en verantwoordelijkheden zijn helder uitgewerkt, terwijl tegelijkertijd voldoende ruimte blijft om gedurende het traject bij te sturen wanneer de situatie daarom vraagt. Een referent merkt hierover op: "Het plan gaf meteen houvast. Alles stond erin, zonder dat het een onnodig dik document was." Meerdere referenten waarderen dat TMI het plan niet als een vaststaand document beschouwt, maar als een werkdocument dat waar nodig in overleg kan worden aangepast. Kleine wijzigingen of aanvullingen worden snel verwerkt, zodat het plan goed blijft aansluiten bij de actuele behoeften van de school. Die flexibiliteit wordt als een belangrijk pluspunt gezien. Tegelijkertijd behouden de afspraken volgens de referenten hun duidelijke structuur, waardoor verwachtingen voor alle betrokkenen helder blijven. Zoals een referent aangeeft: "Als er onderweg iets veranderde, werd dat zonder gedoe aangepast. Daardoor bleef het echt ons plan van aanpak en niet alleen dat van TMI."

Uitvoering

De referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van het begeleidingstraject. Zij geven aan dat de inhoud goed aansluit bij de vooraf geformuleerde doelstellingen en de ontwikkelfase van hun school of onderwijsorganisatie. Afhankelijk van de vraag bestaat het traject uit onderdelen zoals visievorming, curriculum- en leerlijnontwikkeling, docentprofessionalisering, workshops of ondersteuning bij de implementatie van digitale geletterdheid. Referenten waarderen dat deze onderdelen logisch op elkaar aansluiten en samen een samenhangend geheel vormen. De begeleiding is volgens hen praktisch ingericht, met veel aandacht voor de vertaling van beleid naar de dagelijkse onderwijspraktijk en concrete handvatten waarmee direct aan de slag kan worden gegaan. Zoals een referent aangeeft: "Na iedere bijeenkomst hadden we iets concreets waarmee we binnen onze school verder konden. Daardoor bleef het traject voortdurend in beweging." Ook de afwisseling tussen gezamenlijke sessies, interactieve werkvormen en het bespreken van schoolspecifieke vraagstukken wordt als een meerwaarde ervaren. Hierdoor blijft de begeleiding nauw aansluiten bij de praktijk en is er ruimte om gedurende het traject accenten te verleggen wanneer de situatie daarom vraagt. Een referent zegt hierover: "Er werd niet alleen een plan gemaakt, maar ook steeds gekeken hoe we dat in onze eigen organisatie konden laten werken." De combinatie van een duidelijke structuur en voldoende flexibiliteit wordt door alle referenten gewaardeerd. Zoals een van hen samenvat: "Je merkt dat er een doordachte aanpak achter zit, maar tegelijkertijd is er alle ruimte om onderweg bij te sturen als de school daarom vraagt."

Adviseurs en begeleiders

De referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de adviseurs en begeleiders van TMI. Zij omschrijven hen als deskundig, betrokken en goed op de hoogte van de actuele ontwikkelingen op het gebied van digitale geletterdheid en het onderwijs. Referenten waarderen dat de adviseurs niet alleen beschikken over inhoudelijke kennis, maar ook goed begrijpen hoe veranderingen binnen een schoolorganisatie kunnen worden vormgegeven. Hierdoor weten zij de juiste balans te vinden tussen adviseren, inspireren en praktisch ondersteunen. Een referent verwoordt dit als volgt: "Je merkt dat ze weten hoe een school werkt. De adviezen zijn realistisch en sluiten aan bij wat in de praktijk haalbaar is." Daarnaast wordt de samenwerking als laagdrempelig ervaren. De adviseurs zijn goed bereikbaar, reageren snel op vragen en denken actief mee wanneer zich nieuwe ontwikkelingen of vraagstukken voordoen. Referenten hebben het gevoel dat zij kunnen rekenen op een vaste sparringpartner die oog heeft voor de belangen van de school. Zoals een referent aangeeft: "Ze denken niet vóór ons, maar mét ons. Daardoor voelt het echt als een gezamenlijke ontwikkeling." Ook de professionele en enthousiaste houding wordt veelvuldig genoemd. Volgens een referent: "De combinatie van vakkennis, enthousiasme en oprechte betrokkenheid maakt dat je vertrouwen hebt in de begeleiding en graag met hen blijft samenwerken."

Materiaal

Niet alle referenten kunnen een oordeel geven over het gebruikte materiaal, omdat dit afhankelijk is van de aard en invulling van het begeleidingstraject. In een aantal trajecten is voornamelijk sprake van advies en begeleiding, terwijl in andere trajecten ondersteunend materiaal, presentaties, werkdocumenten of handreikingen worden verstrekt. De referenten die hiermee ervaring hebben, zijn unaniem tevreden. Zij omschrijven het materiaal als overzichtelijk, actueel en direct bruikbaar binnen de eigen onderwijspraktijk. Daarnaast waarderen zij dat de documenten goed aansluiten bij de inhoud van het traject en ondersteuning bieden bij de verdere implementatie van digitale geletterdheid binnen de school. Een referent merkt hierover op: "Het materiaal was helder opgebouwd en konden we na afloop direct gebruiken binnen ons eigen team." Ook wordt genoemd dat het materiaal niet alleen informatief is, maar vooral praktisch toepasbaar en eenvoudig kan worden aangepast aan de eigen schoolsituatie. Hierdoor blijft het ook na afloop van het traject van waarde. Zoals een referent aangeeft: "Het zijn geen documenten die in een la verdwijnen; we pakken ze er nog regelmatig bij als naslagwerk of om collega's mee te nemen in het proces."

Afronding

Niet alle referenten kunnen een oordeel geven over de afronding van het begeleidingstraject, omdat een deel van de trajecten op het moment van onderzoek nog loopt. De referenten die het traject inmiddels hebben afgerond, zijn unaniem tevreden over deze fase. Zij geven aan dat het traject op een zorgvuldige wijze wordt afgesloten, waarbij gezamenlijk wordt teruggekeken op de behaalde resultaten en de vervolgstappen worden besproken. Ook is er aandacht voor de borging van de opgedane kennis en de verdere implementatie binnen de school. Een referent licht toe: "De afronding voelde niet als een eindpunt, maar als een logisch moment om zelfstandig verder te kunnen. We hadden een duidelijk beeld van de vervolgstappen." Daarnaast waarderen referenten dat TMI de tijd neemt om het traject gezamenlijk te evalueren en openstaat voor feedback. Hierdoor ontstaat een duidelijke afsluiting, terwijl de mogelijkheid blijft bestaan om in de toekomst opnieuw contact op te nemen wanneer daar behoefte aan is. Zoals een referent aangeeft: "Het traject werd netjes afgerond, maar de deur bleef nadrukkelijk open. Dat geeft vertrouwen voor eventuele vervolgstappen."

Organisatie en Administratie

De referenten zijn overwegend tevreden over de organisatie en administratieve ondersteuning door TMI. Eén referent staat hier neutraal tegenover en geeft aan dat dit onderdeel gedurende het traject nauwelijks een rol speelde, omdat de contacten voornamelijk inhoudelijk van aard waren. Zoals deze referent aangeeft: "De organisatie verliep gewoon zoals je mag verwachten. Het viel niet bijzonder op, maar gaf ook nergens aanleiding tot opmerkingen." De overige referenten zijn tevreden tot zeer tevreden. Zij waarderen dat afspraken zorgvuldig worden vastgelegd, bijeenkomsten tijdig worden ingepland en eventuele wijzigingen snel en duidelijk worden gecommuniceerd. Ook ontvangen zij de benodigde informatie ruim op tijd en verloopt het contact met de organisatie soepel. Hierdoor kunnen scholen zich volledig richten op de inhoud van het traject. Een zeer tevreden referent vat dit kernachtig samen: "De organisatie was werkelijk vlekkeloos. Alles was op tijd geregeld en we hoefden nergens achteraan." Daarnaast noemen verschillende referenten de bereikbaarheid en snelle opvolging van vragen als sterke punten. Zoals een referent zegt: "Je merkt dat er achter de schermen goed wordt samengewerkt. Zodra je een vraag stelt, wordt die snel opgepakt en netjes afgehandeld."

Relatiebeheer

Niet alle referenten kunnen een oordeel geven over het relatiebeheer, omdat een deel van de begeleidingstrajecten nog loopt. De referenten die hier wel ervaring mee hebben, zijn overwegend tevreden. Zij geven aan dat TMI ook na de verschillende bijeenkomsten betrokken blijft, regelmatig informeert naar de voortgang en bereikbaar is voor vragen of aanvullend advies. De contacten worden als persoonlijk en laagdrempelig ervaren, zonder dat deze als opdringerig worden beschouwd. Een referent verwoordt dit als volgt: "Ook tussen de bijeenkomsten door was er aandacht voor hoe het bij ons op school verliep. Dat maakte de samenwerking prettig." Eén referent is neutraal en geeft aan dat er na de afronding van het traject weinig contact is geweest, maar merkt daarbij op dat hier vanuit de eigen organisatie ook geen behoefte aan bestond. De overige referenten waarderen juist dat TMI beschikbaar blijft wanneer zich nieuwe vragen of ontwikkelingen voordoen. Zoals een referent aangeeft: "Het is prettig om te weten dat je ook na afloop nog kunt sparren als daar aanleiding voor is. Dat geeft vertrouwen en maakt de samenwerking duurzaam."

Prijs-kwaliteitverhouding

Vrijwel alle referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding van de dienstverlening van TMI. Zij geven aan dat de investering in verhouding staat tot de kwaliteit van de begeleiding, de deskundigheid van de adviseurs en de concrete resultaten die gedurende het traject worden bereikt. Vooral het maatwerk en de praktische toepasbaarheid van de adviezen worden als belangrijke meerwaarde genoemd. Referenten ervaren dat de begeleiding niet beperkt blijft tot een advies op papier, maar daadwerkelijk bijdraagt aan de verdere ontwikkeling van digitale geletterdheid binnen de school. Een referent zegt hierover: "Het kost natuurlijk geld, maar je krijgt er een traject voor terug waar je als school echt verder mee kunt." Een andere referent waardeert vooral de duurzame opbrengst: "De materialen, adviezen en gesprekken leveren zoveel op dat de investering zich op meerdere momenten terugbetaalt." Eén referent is neutraal en geeft aan dat de prijs aan de stevige kant is, maar plaatst daarbij de kanttekening dat de kwaliteit van de dienstverlening goed is en de gemaakte afspraken worden nagekomen. Zoals deze referent aangeeft: "Niks is goedkoop meer tegenwoordig, maar je weet vooraf waar je aan toe bent en krijgt ook wat is afgesproken."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Terugkijkend op de samenwerking zijn de referenten unaniem positief over de dienstverlening van TMI. Zij waarderen vooral de zorgvuldige voorbereiding, de heldere opbouw van het begeleidingstraject en de wijze waarop de inhoud wordt afgestemd op de behoeften en ontwikkelfase van de school. Daarnaast worden de deskundigheid en betrokkenheid van de adviseurs, de praktische toepasbaarheid van de adviezen en de flexibele inrichting van de trajecten veelvuldig als sterke punten genoemd. Ook de organisatie, communicatie en administratieve ondersteuning verlopen volgens de referenten naar tevredenheid. Op enkele onderdelen, zoals de organisatie en administratie, het relatiebeheer en de prijs-kwaliteitverhouding, zijn enkele referenten neutraal. Daarbij plaatsen zij echter geen wezenlijke kanttekeningen bij de kwaliteit van de dienstverlening, maar geven zij aan dat deze aspecten voor hun traject een minder prominente rol speelden of sterk afhankelijk waren van de eigen situatie. Alles afwegend zijn de referenten zeer positief over de samenwerking met TMI. Alle referenten geven aan dat zij, indien zich in de toekomst opnieuw een passende vraag of behoefte voordoet, TMI zonder aarzeling opnieuw zouden inschakelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met TMI Publishing B.V. op 30-06-2026.

Algemeen

TMI Publishing B.V. is een onderwijsadviesbureau dat scholen ondersteunt bij het duurzaam implementeren van digitale geletterdheid en het verantwoord inzetten van kunstmatige intelligentie in het onderwijs. De organisatie heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld van aanbieder van voornamelijk losse workshops en gastlessen naar een strategische adviespartner die scholen gedurende langere implementatietrajecten begeleidt. Daarbij richt TMI zich op het structureel verankeren van digitale geletterdheid in visie, beleid, curriculum en dagelijkse onderwijspraktijk. Het aanbod bestaat uit onder meer implementatietrajecten, beleidsadvies, docentprofessionalisering, lesmethodes, projectweken en de inzet van TMI-docenten. Thema's als AI, ICT-basisvaardigheden, mediawijsheid, online veiligheid, cybercrime, online shaming en desinformatie sluiten nauw aan bij de actualiteit en de nieuwe ontwikkelingen binnen het onderwijs. TMI ondersteunt zowel het primair als voortgezet onderwijs en het mbo. Door de combinatie van advies, training, lesmateriaal en uitvoering kunnen scholen voor het volledige traject bij één organisatie terecht. Het gesprek met directeur Job Luk en adviseur Daan de Graaf vond plaats op het kantoor van TMI in Utrecht.

Kwaliteit

Kwaliteit vormt een belangrijk uitgangspunt binnen de dienstverlening van TMI. Iedere samenwerking begint met een analyse van de startsituatie, de ambities van de school en de gewenste ontwikkelrichting. Op basis daarvan wordt een maatwerktraject samengesteld, waarbij niet alleen aandacht is voor kennisoverdracht, maar vooral voor duurzame implementatie en borging. Het uiteindelijke doel is dat scholen digitale geletterdheid zelfstandig kunnen blijven ontwikkelen nadat het begeleidingstraject is afgerond. Waar in het verleden accountmanagers en adviseurs duidelijk gescheiden rollen vervulden, ligt de verantwoordelijkheid tegenwoordig steeds vaker bij één vaste adviseur. Deze begeleidt de opdrachtgever gedurende het volledige traject, onderhoudt het contact met de school en bewaakt zowel de inhoudelijke als organisatorische voortgang. Hierdoor ontstaat meer continuïteit, korte communicatielijnen en een vaste sparringpartner voor de opdrachtgever. Binnen TMI wordt veel geïnvesteerd in professionele ontwikkeling en kennisdeling. Adviseurs komen wekelijks bijeen om lopende trajecten te bespreken, praktijkervaringen uit te wisselen en nieuwe ontwikkelingen op het gebied van digitale geletterdheid en AI met elkaar te delen. Deze structurele intervisie draagt eraan bij dat kennis snel wordt verspreid binnen de organisatie en opdrachtgevers kunnen profiteren van ervaringen die bij andere scholen zijn opgedaan. Door deze gezamenlijke aanpak blijft de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd en worden succesvolle werkwijzen continu verder ontwikkeld.

Continuïteit

TMI beschikt over een team van ervaren onderwijsadviseurs, trainers en docenten met specialistische kennis van digitale geletterdheid, curriculumontwikkeling en onderwijsverandering. Door de groeiende focus op langdurige samenwerking bouwt de organisatie duurzame relaties op met scholen en wordt steeds vaker meerdere jaren samengewerkt aan de implementatie van digitale geletterdheid. Hierdoor ontstaat niet alleen meer kennis van de specifieke context van de school, maar kan ook beter worden ingespeeld op veranderende onderwijsontwikkelingen en nieuwe wet- en regelgeving. Tijdens en na afloop van trajecten worden opdrachtgevers en deelnemers actief om feedback gevraagd via evaluaties en persoonlijke gesprekken. De uitkomsten hiervan worden besproken binnen het team en vormen input voor verdere verbetering van werkwijzen, materialen en begeleiding. In combinatie met de intensieve interne kennisdeling en de voortdurende aandacht voor innovatie blijft TMI haar dienstverlening verder ontwikkelen. Op basis van de bedrijfsvoering, de marktpositie en de positieve klantwaarderingen concludeert Cedeo dat de continuïteit van TMI voor de komende periode voldoende gewaarborgd is.

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