

Concept

## Klanttevredenheidsonderzoek

Eduquality

07-06-2011



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Eduquality vanuit verschillende invalshoeken:  
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)  
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND .....	1
2. CRITERIA .....	1
3. METHODE .....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO INTERIM MANAGEMENT.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</b>

## 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 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 300 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 jaarmzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar 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 haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

### 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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 Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 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) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
    - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
  - 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 Interim Management

Aantal referenten ondervraagd: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				71%	29%
Plan van aanpak / offerte			14%	43%	43%
Uitvoering				71%	29%
Interim managers				43%	57%
Afronding				100%	
Organisatie en Administratie				57%	43%
Relatiebeheer②				29%	57%
Prijs-kwaliteitverhouding				57%	43%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				14%	86%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op het relatiebeheer

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

“Eduquality is een professionele netwerkorganisatie die diensten verricht voor het onderwijs en de (lokale) overheid”, aldus de eigen website. De klanten die meewerkten aan dit onderzoek naar de kwaliteit van de interim managementtrajecten van dit bureau geven aan dat zij met Eduquality in aanraking zijn gekomen via hun netwerk, of via een collega of voorganger. Een referent kende een van de directeur/partners al lange tijd persoonlijk en benaderde hem vanwege zijn kennis van, en ervaring met de Amsterdamse onderwijswereld. De overige opdrachtgevers kozen doorgaans voor Eduquality vanwege een of meer goede referenties en/of een of meer eigen goede ervaringen met het bureau. “Eduquality heeft buitengewoon veel praktische ervaring in het aansturen van basisscholen, en dat blijkt ook in de praktijk”, zegt een van hen bijvoorbeeld. Het intakegesprek had in circa de helft van de besproken trajecten direct met de interim manager plaats; in de andere gevallen was er een eerste gesprek met een directeur/partner van Eduquality, die vervolgens een geschikte interim manager voorstelde aan de opdrachtgever. Deze is daarop ook betrokken bij de voorbereidende besprekingen. Alle ondervraagden zijn tevreden over het voortraject. Zij geven aan dat de betrokken adviseurs deskundig waren, helder communiceerden, meedachten en zich proactief opstelden.

De interim managers hebben, aldus de gesproken opdrachtgevers, in het algemeen ook reële verwachtingen gewekt voor het op handen zijnde traject en aangestuurd op het formuleren van een concrete doelstelling. “Het voortraject was heel gedegen. Ik heb hem geïnformeerd over de stand van zaken en waar behoefte aan was en daar heeft hij heel goed op gereageerd. Hij had een vrij exacte benadering en gaf een goede beschrijving van hoe en in welke tijdspanne hij zijn taak dacht te volbrengen”, vertelt een referent bijvoorbeeld.

### **Plan van aanpak / offerte**

Voordat het traject daadwerkelijk van start ging ontvingen de opdrachtgevers een offerte en een plan van aanpak op schrift. Daarin zagen zij hun wensen in het algemeen goed terug en als zij al de behoefte hadden om er nog het een en ander in te wijzigen dan was dat geen enkel probleem. “In het stuk waren de werkzaamheden keurig en volstrekt duidelijk aangegeven. Ook de verantwoordelijkheden van de interim manager waren helder en goed afgebakend: welke mandatering hij had en ook de reikwijdte ervan in de richting van het management en de directie”, vertelt een opdrachtgever bijvoorbeeld. Eén referent is op dit onderdeel echter noch tevreden, noch ontevreden omdat Eduquality een clausele in het contract wilde opnemen die naar zijn mening niet passend is voor een interim managementtraject. “We hebben er behoorlijk over gesteggeld voordat die clausele er uit ging”, zegt hij er bij. De overige opdrachtgevers zijn tevreden op dit onderdeel. Alle ondervraagden geven aan dat de financiële afspraken helder en goed gespecificeerd zijn weergegeven in de offerte. “De prijzen stonden per dagdeel aangegeven en ook per wanneer het traject inging en hoe lang het zou duren. Een opdrachtgever tekent nog aan: “Na afloop van een van de trajecten werd ik wel geconfronteerd met een rekening voor een separaat advies; die overviel me, daar was van tevoren niet voldoende helderheid over.”

### **Uitvoering**

De gesproken opdrachtgevers zijn allen content over de manier waarop de interim managementtrajecten zijn uitgevoerd. “Het traject heeft geheel aan onze verwachtingen voldaan en de interim manager heeft alle neuzen weer dezelfde kant op gekregen”, “Hij heeft een hoop zaken weggeruimd zodat zijn opvolger het prima kon overnemen” en “Wat we hebben afgesproken heeft hij ook waargemaakt; hij heeft de boel goed in beweging gekregen”, zeggen enkelen van hen bijvoorbeeld. Vrijwel alle ondervraagden geven bovendien aan dat de interim managers hen gaandeweg het traject goed op de hoogte hielden van wat er speelde en steeds voldoende verantwoording aflegden voor hun aanpak, mondeling en meestal ook schriftelijk. Zij melden bijvoorbeeld: “Ik heb twee of drie rapportages ontvangen. De interim manager heeft de concepten eerst met mij besproken alvorens de stukken naar de raad van toezicht gingen. Verder heeft hij steeds op transparante wijze geparticipeerd in de vergaderingen. Hij en ik vormden samen een goed klankbord” en “Ik kreeg maandelijks een mondelinge en schriftelijke rapportage en hij waarschuwde op tijd als er een misverstand dreigde of als hij zag aankomen dat hij het aantal begrote uren ging overschrijden.” Een opdrachtgever heeft wel een aanmerking: “Als er een probleem was dan meldde de interim manager zich, en als ik het initiatief nam dan was er een plezierig en goed overleg, maar Eduquality of de interim manager kwamen daarvoor zelf niet met een structuur. Ik zou me kunnen voorstellen dat het zou helpen als je als opdrachtgever per maand een kort voortgangsverslag ontvangt.” De gesproken opdrachtgevers zetten de interim manager in als schooldirecteur, algemeen directeur of directeur-bestuurder. Soms ging het om een tijdelijke vervanging, maar in andere gevallen betrof het (tevens) een verandertraject, zoals een reorganisatie of een fusie.

### **Interim managers**

De referenten zijn zeer tevreden tot tevreden over de persoonlijke kwaliteiten en de vaardigheden van de interim managers met wie zij te maken hebben gehad. In het algemeen vinden ze dat ze de juiste personen hebben gekregen voor de betreffende vacatures, dat deze interim managers goed thuis waren in het onderwijs en zich snel inwerkten in de organisatie. “De eerste interim manager was heel erg goed; hij stond met beide voeten in de klei en was ook buitengewoon aardig en betrokken. De tweede had een ander takenpakket dan de eerste en was ook uitstekend gekwalificeerd, hij was bestuurlijk handiger en dacht abstracter”, “Het is een ervaren vent, professioneel, proactief, rustig en communicatief heel sterk. Hij heeft veel gedaan op het gebied van groepsprocessen en pesten; hij kon ook goed omgaan met boze ouders, was daarin beminnelijk en geëngageerd” en “Bij Eduquality hebben ze verschillende mensen voor verschillende specialisaties; daar hebben we goed gebruik van kunnen maken”, vertellen drie opdrachtgevers.

Waar dat van toepassing was kwamen de interim managers met nieuwe visies of inzichten en een frisse aanpak. In het algemeen gingen zij waar nodig de confrontatie aan zonder daarbij te veel aan draagvlak te verliezen. Twee opdrachtgevers brengen hier een lichte nuance aan: "In het begin kostte het hem wel wat moeite, omdat hij zich zo goed kon verplaatsen in de betrokken schooldirecteuren, maar hij heeft het snel opgepakt" en "Hij was nogal direct, hij legde de vinger echt op de zere plek; dat was wel nodig, maar niet iedereen kan daar goed tegen." Een derde vertelt nog "Hij is een enorme ruimer en dat was ook nodig; hij moest harde maatregelen nemen en hij deed dat heel correct, met empathie voor wat er binnen de school leefde, en tegelijkertijd voortvarend, op basis van een goed voorbereid plan." Men vindt ook dat de betrokken interim managers er in zijn geslaagd een goede balans te vinden tussen persoonlijke betrokkenheid bij het traject en de daarbij betrokken personen, en het bewaren van hun objectiviteit.

### **Afronding**

De besproken interim managementtrajecten zijn doorgaans afgesloten met een schriftelijke eindrapportage door de interim manager, dat hij toelichtte in een nagesprek met de opdrachtgever. In verschillende gevallen was er ook een partner/directeur van Eduquality bij het eindgesprek aanwezig. De gang van zaken is naar tevredenheid van de opdrachtgevers verlopen. Dat geldt ook voor de wijze waarop de interim manager zijn taken heeft overgedragen aan zijn opvolger en de eventueel geleverde nazorg. Enkele uitspraken: "Naast alle kwartaalevaluaties kreeg ik nog een dik eindrapport; een volledige verslaglegging van de werkzaamheden waarin ook aanbevelingen waren opgenomen. De interim manager had ook precies voor ogen wie geschikt zou zijn om hem op te volgen als nieuwe algemeen directeur; die procedure is toen heel goed verlopen en de interim manager heeft hem ook ingewerkt. We zijn nu nog steeds heel tevreden", "Een paar maanden na de afronding van het traject en het evaluatiegesprek hebben we een tweede keer geëvalueerd, mondeling; ik ontving niets op schrift, maar ik heb ook niets gemist" en "We ontvingen een overdrachtsdocument met adviezen en vervolgens hebben we een slotvergadering gehad met de interim manager, mijzelf en een ander bestuurslid. Ik weet dat er na afloop van het traject ook nog contact is geweest tussen de interim manager en zijn opvolger."

### **Organisatie en Administratie**

De geïnterviewde opdrachtgevers zijn goed tot zeer goed te spreken over de manier waarop Eduquality de geleverde trajecten heeft georganiseerd en geadministreerd. Het bureau en de interim manager bleken uitstekend bereikbaar, zowel per telefoon als via e-mail. Men vindt ook dat de medewerkers zich flexibel en klantgericht opstelden. Twee referenten vertellen hier: "We hebben een aantal keren de opdracht moeten wijzigen en het tijdsbestek moeten uitbreiden; ze hebben toen echt meegedacht" en "De interim manager was wel flexibel, in overleg was bijstelling zeker mogelijk, maar hij gaf wel heel helder zijn grenzen aan toen wij zijns inziens te veel van de opdracht wilden afwijken; hij heeft zijn oren niet naar het bestuur laten hangen." De gemaakte afspraken zijn door Eduquality steeds goed nagekomen en de facturen waren doorgaans geheel conform de afspraken en konden waar nodig technisch gezien aan specifieke eisen van de opdrachtgever worden aangepast. Bovendien blijken de medewerkers van het bureau professioneel te reageren op feedback van de klant, aldus de ondervraagden. "Als ik een opmerking heb dan wordt daar goed naar geluisterd en het wordt serieus genomen, maar ze geven ook hun eigen mening en inzicht; we hebben een goede, open werkverhouding" en "Door overmacht was het allereerste deel van het traject waardeloos. Eduquality heeft zijn best gedaan om dat netjes op te lossen; het traject is toen tegen een gunstiger tarief op een andere manier voortgezet." Een opdrachtgever meldt hier dat een van de interim managers wel professioneel met de feedback omging, maar dat hij toen wel aan hem merkte dat hij er een beetje moeite mee had.

**Relatiebeheer**

Eén opdrachtgever heeft geen zicht op dit punt; hij hoort niets meer van Eduquality, maar dat is zijns inziens ook niet nodig, want hij heeft geen functie meer binnen de markt waarbinnen het bureau opereert. Uit de gesprekken met de overige opdrachtgevers blijkt dat Eduquality het qua relatiebeheer rustig aan doet. Verschillende referenten horen niets meer, anderen ontvangen af en toe een gerichte e-mail en een enkeling is nog een keer gebeld door de interim manager. De referenten vinden het goed zo. "Ik weet ze te vinden, ze hebben een prima website" en "Ik vind het wel prettig zo, ik heb niet zo veel zin in acquisitie", is de teneur van de uitspraken. Drie referenten voegen nog toe: "De interim manager houdt nog wel contact met het team", "Eduquality heeft per e-mail een goede samenvatting rondom ingewikkelde nieuwe wetgeving beschikbaar gesteld aan relaties" en "Vorige maand ben ik nog eens gebeld door de leiding van Eduquality met de mededeling dat hen gaandeweg de verschillende trajecten die ze voor ons doen en hebben gedaan, het een en ander is opgevallen dat zij zorgwekkend vonden. Ik ben toen uitgenodigd voor een lunchbijeenkomst en daarbij hebben zij hun waarneming op een open en vrijblijvende manier met me gedeeld; dat vond ik toch wel heel professioneel en zorgvuldig en ook heel plezierig." Alle referenten zijn tevreden over het relatiebeheer van Eduquality; ruim de helft is hierover zelfs zeer tevreden.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-prestatieverhouding van de afgenomen trajecten stemt de referenten eveneens tevreden tot zeer tevreden. "Interim management vind ik altijd erg duur, maar ja, je bent flexibel, je hebt zelf in de hand wanneer het afgelopen is en als je dan kwalitatief goede mensen treft dan is het het waard; nu met Eduquality hebben we het goed getroffen", "Eduquality is net ietsje duurder dan andere aanbieders, maar als ik een topper nodig heb dan vraag ik hen" en "We hebben echt waar voor ons geld gekregen", zeggen ze bijvoorbeeld.

**Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Alle geïnterviewde opdrachtgevers zijn tevreden over het behaalde eindresultaat van de besproken interim managementtrajecten; de doelstelling is steeds gehaald, of, in een enkel geval, grotendeels gehaald. In verschillende gevallen was de doelstelling heel concreet te meten, bijvoorbeeld als het traject moest leiden tot een fusie, een verbouwing of een schriftelijk plan op maat. De referenten gaan bij het meten echter vooral af op de feedback die hen vanuit de organisatie bereikt en hun eigen algehele impressie. Gevraagd naar een overkoepelend oordeel over de samenwerking met Eduquality op het gebied van interim management geven op een na alle opdrachtgevers aan bijzonder tevreden te zijn; een referent is tevreden. "De kracht van Eduquality vind ik de kwaliteit van de mensen; de verschillende kwaliteiten ook die bij de firmanten aanwezig zijn; dat is echt heel prettig. Ze kijken ook verder dan het enge onderwijsgebeuren" en "De beschikbaarheid van de medewerkers is goed, ze kunnen binnen het kader van de mogelijkheden flexibel afspraken maken en ze zijn mondig; ze praten niet zomaar met je mee, als ze iets te melden hebben melden ze het ook, ze zetten echt hun expertise in", voegen twee ondervraagden nog toe aan wat ze eerder aan de orde hebben gesteld. Allen geven aan dat ze Eduquality, of toch in ieder geval de interim manager met wie ze ervaring hebben, zouden aanbevelen aan collega's.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met Eduquality op 07-06-2011.

### Algemeen

Eduquality is behalve in interim-management, waarop het Cedeo-onderzoek betrekking heeft, ook actief in projectmanagement, advies en onderzoek, interne begeleiding, coaching en assessments voor PO-leraren. Het bureau richt zich niet alleen op vraagstukken vanuit onderwijsinstellingen maar ook vanuit de overheid en non-profit onderwijsgerelateerde instellingen. Binnen het brede spectrum aan dienstverlening van het bureau maatwerk het credo. De vraag van de klant weet Eduquality om te zetten naar een specifiek op de klantsituatie toegespitste best passende oplossing. Zo kunnen de diensten in combinatie met elkaar of na elkaar worden aangeboden. Kernbegrippen voor het bureau zijn de betrokkenheid bij de klant en het vraagstuk van de klant en het hierbij verlenen van deskundige ondersteuning.

### Kwaliteit

Eduquality is een professionele netwerkorganisatie, met een vaste kern van vier partners / directieleden en plusminus 35 merendeels freelance adviseurs. Ruim twintig van hen werken op zeer regelmatige basis voor het bureau waardoor sprake is van een "wij-gevoel". Volgens eigen zeggen wordt er gewerkt met zeer ervaren mensen die veelal zelf uit de praktijk afkomstig zijn en niet gauw voor verrassingen komen te staan. "Toppers op hun vakgebied" aldus de directie van Eduquality. Aan de professionalisering van de interim-managers wordt uitgebreid aandacht besteed: uitgangspunt is 'blijven leren'. Zo is momenteel een kenniskring Passend onderwijs actief, onder leiding van prof. dr. Kees van der Wolf. In principe worden eenmaal per zes weken interne bijeenkomsten georganiseerd, voor intervisie en de bespreking van een thema aan de hand van casuïstiek. Door deze bijeenkomsten wordt de betrokkenheid bij het bureau sterk vergroot; ook het sociale aspect wordt niet uit het oog verloren. Het voortraject krijgt bij Eduquality zeer veel aandacht. Het intakegesprek, aan de hand van een duidelijke structuur, wordt steeds door één van de vier directieleden gevoerd. Na het intakegesprek volgt een offerte (plan van aanpak) waarin vaste elementen aan de orde komen: de achtergrond/aanleiding van het vraagstuk, doelstelling van de interventie, plan van aanpak, tijdpad en financiën. Vervolgens worden veelal twee beoogde interim (project)-managers voorgedragen en wordt de keuze aan de opdrachtgever gelaten. In een enkel geval is de beoogde interim-manager al bij het intakegesprek aanwezig. Uitgangspunt voor de aanpak van de interim managers is 'hard op de inhoud en zorgzaam op de relatie'. De trajecten worden zorgvuldige gemonitord: de directie van het bureau heeft daartoe regelmatig contact met de interim-manager. Iedere opdracht wordt afgerond met een eindgesprek tussen opdrachtgever en interim-manager en een eindrapportage die in lengte en/of uitvoering sterk kan variëren, afhankelijk van de uitgevoerde opdracht.

### Continuïteit

Eduquality heeft in de loop van haar bestaan een uitstekende naamsbekendheid opgebouwd middels haar activiteiten binnen PO en SBO, VO en VSO, (V)MBO en voor gemeenten. Veel opdrachtgevers komen met name uit de regio Amsterdam, maar inmiddels opereert het bureau steeds meer landelijk. Het bureau is steeds breder inzetbaar. Werden voorheen bijvoorbeeld alleen opdrachten voor het primair onderwijs uitgevoerd, nu komen er ook vragen vanuit ROC's. Op basis van het hoge kwaliteitsbesef, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de uitstekende resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van Eduquality voor de komende tijd dan ook geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Zoals reeds gezegd levert Eduquality uitsluitend maatwerk. Afstemming met de klantorganisatie zorgt voor een vorm en inrichting van de interventie die naadloos aansluit bij het specifieke vraagstuk. Doordat de interim-managers afkomstig zijn uit en affiniteit hebben met diverse branches weet Eduquality tot een goede match te komen tussen opdracht en interim-manager. Lopende de trajecten wordt met de opdrachtgever regelmatig contact onderhouden om te bezien of het zin heeft om op de ingeslagen weg verder te gaan of dat de oorspronkelijke opdracht dient te worden bijgesteld. Borging van de beoogde resultaten in de praktijk is een nadrukkelijk punt van aandacht.

## 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 predikaat 'Cedeo-Erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-Erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)