

Klanttevredenheidsonderzoek

de Rolf groep

21-02-2023



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	7
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 jaaronzet 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 en deelnemers, 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 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 Juridisch Advies
- 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:

- 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Onderwijsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	50%	40%
Plan van aanpak				60%	40%
Uitvoering				60%	40%
Adviseurs en begeleiders				40%	60%
Materiaal②				70%	10%
Afronding③			10%	60%	10%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer④				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	40%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het materiaal.
- ③ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de afronding.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ⑤ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de meeste referenten is de Rolf groep al vanuit het verleden bekend als onderwijsadviesbureau. Anderen zijn via een collega of relatie geweest op dit bureau. Enkele citaten: "Op het gebied van scholing zijn ze al langer bekend bij ons" en "Ongeveer twee jaar geleden zijn we via onze stichting voor een traject in contact gekomen met hen. De adviseur die ze toen hebben ingezet beviel ons goed." Meerdere redenen komen in de interviews naar voren om voor dit onderwijsadviesbureau te kiezen, waaronder: het passende aanbod, de goede ervaringen in het verleden, de kwaliteit van de adviseurs en de mogelijkheid van echt maatwerk. Ter illustratie enkele uitspraken: "We hebben hele goede ervaringen met een van hun trainers. Daar werken we graag mee samen", "Ik kies eigenlijk voor de persoon, de trainer, die heel toegankelijk is, goed meedenkt en goed is op de inhoud. Er is een hele goede 'klik' met hem", "Ze zijn heel divers in hun aanbod en de mogelijkheden die ze kunnen bieden" en "Vanuit de externe audit hebben we een professionaliseringslag ingezet. Ze begeleiden bij het invoeren van een nieuwe rekenmethode, het kleutervolgsysteem en de implementatie van een nieuwe methode voor taal."

In het voortraject wordt samen met de klant de tijd genomen om de onderwijsvraag helder te krijgen en zo een passend voorstel te kunnen doen voor het traject. In meerderheid geven de respondenten een positieve beoordeling voor het voortraject. Een van hen geeft een neutrale score omdat een aantal keer van casemanager is gewisseld en dat niet optimaal is voor een soepel overleg vooraf.

Plan van aanpak

Allen zijn goed te spreken over het plan van aanpak van het traject. In goed overleg met de klant wordt het plan van aanpak opgesteld, waarbij de wensen en de onderwijsvraag van de klant leidend zijn. Daar komt een maatwerkprogramma uit voor het traject met ruimte voor aanpassingen, ook gedurende het traject. "Vooraf hebben we samen goed gekeken naar de visie van de school, de doelgroep en wat er nodig is om ons doel te bereiken. Ik vind het vooral mooi dat ze niet sturend te werk gaan maar adviserend vanuit hun expertise", geeft een tevreden respondent aan. Een ander vertelt dat het maatwerk juist belangrijk was, omdat een gedeelte van het team al geschoold was en hij een programma zocht dat daarmee rekening zou houden. De kosten van het traject zijn van tevoren bekend en de offerte is helder over de opbouw van de kosten.

Uitvoering

Over de uitvoering van de trajecten worden in de interviews alleen maar positieve geluiden gehoord. Men spreekt over inhoudelijk sterke maatwerktrajecten, waarbij de uitvoering voldoet aan de verwachtingen. Verschillende respondenten spreken over meerdere evaluatiemomenten tijdens het traject, waarop samen wordt gekeken naar het verloop tot dan toe en alle ruimte wordt geboden voor het aanpassen en bijstellen van het vervolg van het traject. Enkele citaten die passen bij de positieve beoordeling: "Het traject is nu in de afrondende fase. Het is heel erg vraaggestuurd met uitproberen in de klas, meekijken in de groep en evalueren. Dan wordt er tijdens de studiedag gekeken naar waar de behoefte op dat moment ligt en daarmee wordt dan vervolgens aan de slag gegaan", "Ze hebben meerdere trajecten voor ons gedaan op het gebied van de kwaliteitscultuur en eigenaarschap bij kinderen. Je bespreekt samen het traject dat op maat wordt gemaakt en dat is heel prettig. Ook tussentijds kan het naar behoefte gewijzigd worden. Het is niet een vast en star programma. In de coronatijd konden de bijeenkomsten soms fysiek plaatsvinden, maar regelmatig is het aangepast naar online. Het was heel prettig dat ze ook daarin goed meedachten", "We hebben een traject over Close Reading bij hen afgenomen en daar ben ik tevreden over. In het begin stond het team er sceptisch tegenover, maar het is hen gelukt om het team te enthousiasmeren. De teamleden proberen uit wat ze hebben geleerd en je merkt ook dat ze daar dan onderling over praten", "Ik heb kortgeleden nog een cursus afgenomen bij hen en dat doen ze echt vakkundig en enthousiasmerend. Ze zijn duidelijk, to-the-point en professioneel. Ze werken met specialisten die weten wat ze doen en hun aanbod wordt ook steeds groter" en "Eerst is er een ICT-beleidsplan gemaakt. De implementatie ervan was heel veel werk met het omzetten van heel veel laptops en ik ben tevreden over hoe het is verlopen. De leerlingen kunnen inloggen in een portal en we hebben nu een contract met hen afgesloten voor de ondersteuning."

Adviseurs en begeleiders

Tevredenheid en grote tevredenheid heerst bij allen over de adviseurs, trainers en begeleiders die door de Rolf groep worden ingezet voor de trajecten. Onder andere de flexibiliteit en de expertise komen als sterke punten naar voren. Daarnaast wordt het inlevingsvermogen, de benaderbaarheid en de professionaliteit als sterke punten genoemd. Illustratief zijn de volgende uitspraken van de respondenten: "Het zijn kundige mensen en de feedback van de deelnemers is positief. Ze leveren altijd trainers van een bepaalde kwaliteit", "Beide trainers zijn heel goed in het meenemen en enthousiasmeren van de groep. Ze hebben echt verstand van zaken", "Ze zijn goed op de hoogte van de inhoud. Prettig vind ik ook dat ze helder zijn in het schetsen van de verwachtingen", "Tot nu toe ben ik heel tevreden over de kwaliteit. Ze komen zelf uit het onderwijs en hebben veel kennis en knowhow. Ze zijn bekend met de laatste ontwikkelingen en kunnen goed luisteren naar de klant en de groep", "We kiezen eigenlijk voor dezelfde persoon. Hij kan goed luisteren naar het team en weet hoe het team in elkaar zit. Hij gebruikt goede werkvormen om het team in actie te krijgen en na te laten denken. Hij legt het balletje bij het team, waardoor de vernieuwing de keuze van het team wordt" en "Ze zijn altijd goed voorbereid en kunnen zo nodig de training tijdens de uitvoering aanpassen aan de behoefte van de klant."

Materiaal

Bij twee van de geïnterviewden is er in het traject niet echt sprake geweest van materiaal van het bureau en zij onthouden zich dan ook van een score. De anderen laten zich tevreden uit over de kwaliteit van het materiaal. Zij spreken onder andere over digitaal materiaal, hand-outs en de slides van de presentaties. Enkele citaten op dit gebied: "Het bestaat uit online materiaal en hand-outs. Het voordeel is dat we een portal delen en ik dus gemakkelijk het materiaal kan zien", "De powerpointpresentatie is na afloop beschikbaar en tijdens de training laten ze geheel vrijblijvend voorbeeldmateriaal zien", "Ze zorgen voor de theoretische achtergrond op papier en ze geven adviezen over de aanschaf van boeken" en "Ze verzorgen materiaal over taal en spelling met de kenmerken van de methodes en ook komen ze met artikelen."

Afronding

Bij twee van de respondenten is het traject nog niet afgerond en zij geven geen score voor dit onderdeel. De meeste andere geïnterviewden geven een positieve beoordeling voor de afronding van het traject. Afhankelijk van het soort traject kan het afgesloten worden met een bewijs van deelname of certificaat voor de deelnemers. Enkele uitspraken: "Als het een training betreft van de academie, is er aan het einde een bewijs van deelname voor de cursist" en "Als het gaat om de scholing in de VVE dan is er altijd na afloop een bewijs van deelname, maar als het een maatwerktraject is op locatie is dat niet het geval." Over het algemeen wordt na afloop aan de deelnemers feedback gevraagd over de kwaliteit van de training en de adviseur/trainer. Ook wordt met de opdrachtgever het verloop van het traject geëvalueerd. Ter illustratie: "Aan het einde van elke sessie doet de cursusleider een evaluatie met de deelnemers en meestal is er ook tussendoor overleg met de stuurgroep over hoe het traject verloopt en wat er in de volgende sessie opgepakt gaat worden", "Ik doe zelf een uitgebreide evaluatie met de cursisten en het bureau doet dit ook in de vorm van een korte evaluatie" en "Aan het einde van de dag wordt geëvalueerd en feedback gevraagd en met de leiding wordt heel uitgebreid geëvalueerd." Men is goed te spreken over de resultaten die met de trajecten zijn geboekt. Een van hen is niet helemaal tevreden op het onderdeel afronding, omdat niet altijd een goede registratie van de aanwezigheid van de deelnemers heeft plaatsgevonden en niet elke training met hem na afloop is geëvalueerd. Hij geeft daarom een score drie.

Organisatie en Administratie

Men is tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie van het onderwijsadviesbureau. Het bureau en de individuele adviseurs zijn goed te bereiken via de telefoon en e-mail. Het contact verloopt volgens de referenten soepel en vlot. Enkele uitspraken: "Binnen een dag heb je antwoord op je vraag", "Mijn contactpersoon is de trainer en dat werkt prima. Hij is heel laagdrempelig benaderbaar en reageert snel" en "We mailen een-op-een en kunnen zo snel schakelen met elkaar." De facturatie verloopt goed. De facturen komen overeen met de uitgebrachte offerte. "In het begin ging de factuur per abuis naar de school in plaats van naar de stichting, maar dat was snel opgelost", geeft een van hen aan. Een ander plaatst nog wel de opmerking dat een traject uit verschillende onderdelen met verschillende adviseurs kan bestaan en dat er op de facturen dan wordt gewerkt met verschillende namen. Dat kan verwarrend zijn voor zijn financiële afdeling, omdat het voor hem als klant één traject is. De gemaakte afspraken worden altijd correct nagekomen en als daarvan afgeweken moet worden, gebeurt dat altijd in goed overleg met de klant. Ook staat flexibiliteit bij het bureau hoog in het vaandel, wat naar voren komt in de volgende opmerkingen: "Er is bij hen altijd ruimte om bij te stellen of aan te passen. Het is maatwerk voor de klant" en "Ze zijn zeker flexibel. Bijvoorbeeld tijdens de coronamaatregelen zijn ze trainingen online gaan aanbieden."

Relatiebeheer

Bij een van de geïnterviewden is niet echt sprake van relatiebeheer door het bureau en hij onthoudt zich van een score. De rest is goed te spreken over de wijze waarop de Rolf groep het contact met de klant in stand houdt. Er wordt gesproken over het sturen van nieuwsbrieven en mailings over de nieuwe ontwikkelingen bij het bureau. Ook spreken meerdere respondenten over een prettig en regelmatig contact met hun vaste aanspreekpunt bij het bureau. Ter illustratie enkele citaten: "Het contact is heel prettig met de twee trainers, waar we gebruik van maken en ik heb verder geen behoefte aan mailings of iets dergelijks", "Ze houden me goed op de hoogte van de trainingen die ze geven door een nieuwsbrief en mailingen", "We krijgen hun nieuwsbrief op ons dashboard en mails die van toepassing zijn voor ons", "Naast de nieuwsbrief krijg ik ook interessante informatie van de adviseur via WhatsApp en de mail" en "Ze sturen algemene informatie en plannen ook wel mondeling overleg in, als ze iets nieuws hebben dat interessant kan zijn voor ons."

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie respondenten hebben zich niet beziggehouden met de prijs van de trajecten en geven om die reden geen oordeel op dit onderdeel. Een van hen denkt wel dat de verhouding prima is, omdat hij dit bureau niet heel duur vindt. Van de anderen laat de meerderheid zich positief tot zeer positief uit over de prijs-kwaliteitverhouding bij de Rolf groep, wat naar voren komt in de volgende uitspraken: “De prijs is netjes en ze zijn iets goedkoper dan anderen. Fijn is ook dat ze de ruimte geven om te kijken naar vooraf afkopen of los per persoon betalen”, “Ze zijn niet goedkoop, maar als je het afzet tegen de geleverde kwaliteit klopt het wel” en “Zeker in vergelijking met anderen is hun prijs-kwaliteitverhouding prima.” Een van hen geeft een score drie omdat hij vindt dat het de laatste jaren wel heel erg duur is geworden. Bijvoorbeeld voor overlegkosten wordt volgens hem meer gerekend.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Allen zijn over het geheel genomen tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten. Ook de samenwerking met het bureau tijdens de trajecten wordt positief beoordeeld. Meerdere sterke punten worden in de vraaggesprekken genoemd, waaronder: de deskundigheid van de trainer, de flexibiliteit, het snel kunnen schakelen, het goede aanbod op onderwijsgebied, de prijs-kwaliteitverhouding en de goede afstemming op de klant. Enkele uitspraken: “Het contact is heel prettig en ze kunnen goed luisteren. Ze leveren een traject op maat dat past bij de school en het team”, “Sterk is de manier van samenwerken en het goede meedenken van hun kant. Hoe wij de academie inrichten en wat zij doen, past goed bij elkaar”, “Ze hebben veel knowhow op het gebied van de verschillende methodes op het gebied van rekenen en taal en de implementatie daarvan”, “Het is de kwaliteit van de persoon die de training geeft. Daarin maken ze het verschil” en “Het portal ziet er goed uit en is gemakkelijk om mee te werken. Als er iets is, pakt hun helpdesk dat direct op.” Een van hen heeft nog een aandachtspunt met betrekking tot de overzichtelijkheid van de backoffice. Hij wil bijvoorbeeld kunnen zien of een training doorgaat of bezig is. Nu ziet hij trainingen die nog moeten starten of hij ziet alle trainingen. Men is bereid om de Rolf groep als onderwijsadviesbureau aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met de Rolf groep op 21-02-2023.

Algemeen

De Rolf groep profileert zich als totaalleverancier voor kinderopvang en onderwijs. De organisatie biedt ondersteuning met een uitgebreid aanbod aan producten en diensten. De Rolf groep richt zich op professionals en streeft ernaar hen te helpen om elke dag het allerbeste uit ieder kind te halen. Dit bereikt men met betrokkenheid, door mee te denken, mee te doen én kennis te delen. Het onderwijsadvies wordt op maat gemaakt met educatieve leermiddelen passend bij de pedagogische visie, toekomstplannen en het budget van de opdrachtgever. Het doel is duurzame ontwikkeling voor kinderopvang en onderwijs. Men biedt verschillende vormen van professionalisering aan om de kennis en vaardigheden van professionals/teams up-to-date te houden. Het aanbod bestaat o.a. uit trainingen, cursussen en opleidingen. Daarnaast biedt men deskundige begeleiding voor professionals en organisaties in de vorm van coaching en/of advies. De totale Rolf groep kent een landelijke dekking en werkt met zo'n 240 medewerkers verspreid over drie locaties en vijf units. Het uitgevoerde Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de onderwijsadviestrajecten van de Rolf groep. De uitkomsten zijn besproken met Danielle Diele, Business Unit Manager Onderwijsadvies & Ontwikkeling.

Kwaliteit

Als onderwijsadviesbureau is de Rolf groep actief in contact met de doelgroep. Deze bestaat naast leraren en schoolteams uit schoolleiders en -organisaties. Voor deze doelgroep geldt dat ontwikkelingen elkaar snel opvolgen. In de visie van de Rolf groep is meegaan met deze ontwikkelingen essentieel. De kennis en vaardigheden van onderwijsprofessionals en pedagogisch medewerkers hebben immers een grote invloed op de kwaliteit van het onderwijs en de kinderopvang. Door professionals te coachen, trainen en begeleiden wil men met praktische oplossingen en adviezen de schakel zijn tussen theorie en praktijk. De eigen groep adviseurs/trainers bestaat uit zo'n 12 personen, daarnaast beschikt men over een kleine flexibele schil. Allen beschikken over uitgebreide vakinhoudelijke expertise, gecombineerd met brede praktijkervaring. Het bureau heeft continue deskundigheidsbevordering hoog op de agenda staan. Zo heeft de eigen adviseursgroep onlangs een scholingstraject van 2 jaar afgerond. Ook de flexibele inzetbare adviseurs worden gefaciliteerd in hun deskundigheidsbevordering. Van hen wordt verwacht dat zij vijf avonden per jaar en tijdens twee terugkomdagen zich buigen over de methodiek die de Rolf groep hanteert. Met een sterke focus op de actualiteit streeft men ernaar alert te kunnen inspelen op ontwikkelingen. De Rolf groep is resultaatgericht, betrokken en gericht op kwaliteit. Om te werken aan een goede, bestendige klantrelatie houdt men gedurende trajecten goed de vinger aan de pols. Zo toetst men tussentijds de klanttevredenheid en kent iedere adviseur klantverantwoordelijkheid. Evaluaties in het algemeen zijn voor de Rolf groep een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Zo worden alle programma's naast tussentijdse evaluaties onderworpen aan een eindevaluatie. Eventuele feedback van deelnemers (en opdrachtgevers) wordt ter harte genomen en serieus bekeken of suggesties toegevoegde waarde kunnen hebben.

Continuïteit

De Rolf groep heeft kwaliteit hoog in het vaandel. Men heeft veel aandacht voor de klant en monitort continue de tevredenheid. Ook de kwaliteit van adviseurs wordt nauwgezet bewaakt. Zo vinden er regelmatig lesbezoeken plaats en is er extra aandacht voor startende adviseurs. Van allen wordt verwacht dat de trainingsvaardigheden op orde zijn. Adviseurs van de Rolf groep zijn afkomstig uit de praktijk en beschikken allen over een onderwijsachtergrond. Door de stabiele kwaliteit van de dienstverlening weten veel opdrachtgevers al jaren de weg naar hen te vinden. Het onderwijsadviesbureau onderhoudt de relatie met klanten middels persoonlijk contact en via mailings, nieuwsbrieven en social media. Deze invulling wordt door de relaties als prettig en betrokken ervaren. Met name de ontwikkelingsgerichte en innovatieve aanpak, de deskundigheid en professionaliteit van de adviseurs, de laagdrempeligheid van de organisatie en de mate waarin men maatwerk biedt, worden als pluspunten gezien. De Rolf groep is ook bekend vanwege de organisatie van het jaarlijkse Nationaal Onderwijs Congres en studiereizen. Ook deze zijn speciaal ontwikkeld voor professionals in het onderwijs. Elke bestemming kent zijn eigen specialisme en bestaat uit een combinatie van theorie en praktijk. De goede resultaten van het onderzoek, in combinatie met de informatie die over de organisatie is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van de Rolf groep 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