

# Klanttevredenheidsonderzoek

IJsselgroep Educatieve Dienstverlening

03-04-2026



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van IJsselgroep Educatieve Dienstverlening 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 ONDERWIJSADVIES .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>8</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO .....</b>	<b>10</b>

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

Net als in andere maatschappelijke sectoren is ook in de onderwijssector behoefte gegroeid aan objectivering van de kwaliteit van professionele dienstverlening. Daarvoor zijn verschillende redenen, waaronder de liberalisering van de markt en het overhevelen van landelijk beschikbare subsidies naar het scholenveld. Als gevolg daarvan is de markt dynamisch geworden en zijn marktverhoudingen te typeren als gefragmenteerd en gedifferentieerd. Certificering is een middel om in die omstandigheden scholen een maatstaf te bieden de kwaliteit van het aanbod van dienstverlening naar waarde te kunnen inschatten.

Om zicht te bieden op de bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van onderwijsinstellingen trajecten hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers.

De werkzaamheden die Cedeo in het kader van erkenning verricht, geschieden onder toezicht van de Stichting Cedeo.

### 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 deze het 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 het handelen aantoonbaar gericht zijn op onderwijsontwikkeling.

### 3. Methode

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo opdrachtgevers van onderwijsadviesdiensten met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met het betreffende bureau. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van het bureau? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het bureau erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde opdrachtgevers over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het bureau voldoet aan de vereiste kwalitatieve en kwantitatieve criteria, komt het in aanmerking voor de Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat minstens 80% van de benaderde opdrachtgevers van het Bureau zich 'tevreden tot zeer tevreden' toont over de samenwerking met het betreffende bureau en de geboekte resultaten.

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

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

- Het bureau krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het bureau voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het bureau. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het bureau 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) positieve advisering
  - 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
Voortraject②			10%	50%	20%
Plan van aanpak③				40%	40%
Uitvoering			10%	20%	70%
Adviseurs en begeleiders				30%	70%
Materiaal④				40%	50%
Afronding⑤				40%	30%
Organisatie en Administratie⑥			10%	40%	40%
Relatiebeheer⑦				20%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧			20%	30%	40%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op het voortraject.
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op het plan van aanpak.
- ④ Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal.
- ⑤ Drie referenten hebben geen zicht op het natraject.
- ⑥ Een referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie.
- ⑦ Vijf referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer.
- ⑧ Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitsverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Het voortraject verloopt volgens de meeste respondenten zorgvuldig en vertrouwd. In verschillende gevallen is er sprake van een langdurige samenwerking met de IJsselgroep Educatieve Dienstverlening (hierna: IJsselgroep), waardoor de keuze voor deze aanbieder voor de hand ligt. Een referent geeft aan: "Wanneer wij een opdracht hebben, nemen wij eigenlijk automatisch contact met hen op. Vooraf voeren wij een klikgesprek om te kijken of er een passende coach is. Als er een match is, volgt een intakegesprek waarin wij onze vragen en verwachtingen bespreken."

Ook andere geïnterviewden beschrijven dat vooraf een intakegesprek plaatsvindt waarin de vraag van de school wordt verkend en het traject wordt afgestemd op de specifieke situatie. "Wat ik heel positief vond, is dat de adviseur flexibel was. Ze luisterde goed naar mijn vraag en vulde de opdracht niet zelf in, maar sloot echt aan bij wat wij nodig hadden," aldus een tevreden referent.

Een respondent licht toe dat de keuze voor deze aanbieder tot stand kwam na vergelijking met andere organisaties: “De aangeboden methode sloot inhoudelijk het beste aan bij onze behoefte.”

Daarnaast speelt eerdere ervaring of een aanbeveling vanuit het netwerk een rol bij de keuze voor de trainer. Een geïnterviewde beschrijft: “Ik kwam bij deze trainer terecht via collega’s die al eerder een training van hem hadden gevolgd en daar erg positief over waren. Daarna hebben we contact gehad om te bespreken in hoeverre de training kan aansluiten bij ons jaarplan en onze doelen.”

Een respondent beoordeelt dit onderdeel neutraal. Zij geeft aan dat er wel een intakegesprek heeft plaatsgevonden waarin afspraken zijn gemaakt over onder andere klassenbezoeken, maar merkt op dat vooraf niet duidelijk is besproken hoe de bevindingen zouden worden vastgelegd en teruggekoppeld. Zoals zij toelicht: “Ik had daar zelf ook scherper op moeten zijn.”

Enkele geïnterviewden geven geen score, omdat zij niet betrokken zijn geweest bij het voortraject of pas later bij het traject zijn ingestroomd.

### **Plan van aanpak**

Respondenten geven over het algemeen aan dat het plan van aanpak helder wordt uitgewerkt en aansluit bij de afspraken die in het voortraject zijn gemaakt. Een referent merkt op: “Het plan van aanpak was duidelijk en overzichtelijk. De wensen vanuit de school zijn zorgvuldig meegenomen en het was inzichtelijk welke expertise de IJsselgroep zou leveren.” Ook andere geïnterviewden beschrijven dat de afspraken na het intakegesprek worden vastgelegd. Een respondent merkt daarnaast op dat er tijdens het traject ruimte is om onderdelen aan te passen wanneer daar aanleiding toe is.

Enkele respondenten geven geen score op dit onderdeel, omdat zij niet betrokken zijn geweest bij het opstellen van het plan van aanpak of pas later bij het traject zijn ingestroomd.

### **Uitvoering**

De uitvoering wordt door de meeste respondenten zeer positief beoordeeld. In verschillende gesprekken komt naar voren dat het programma aansluit bij de praktijk van de school en dat afspraken worden nagekomen. Een referent beschrijft dat tijdens studiedagen concrete afspraken worden gemaakt en dat observaties in de groepen plaatsvinden, gevolgd door gesprekken waarin vervolgcacties worden besproken. Daarbij wordt volgens deze respondent rekening gehouden met het tempo dat voor het team haalbaar is.

Ook andere geïnterviewden spreken hun waardering uit over de uitvoering van de trainingen. Een respondent merkt op: “De werkvormen wisselden elkaar prettig af en het tempo lag goed.” Een andere referent benadrukt dat de afstemming voor hen belangrijk is: “Wij kiezen voor vaste momenten en hebben vooraf altijd contact over de inhoud. Op basis daarvan stellen zij een programma samen dat aansluit bij onze wensen. Op de dag zelf evalueren wij steeds of het programma voldoet aan onze verwachtingen.”

Daarnaast worden de lesbezoeken en observaties als waardevol ervaren. Een geïnterviewde vertelt dat het traject binnen de organisatie merkbaar effect heeft gehad en dat teams goed zijn begeleid. Zoals deze respondent aangeeft: “Ze hebben ons onder andere laten zien waar onze blinde vlekken zitten.”

Eén neutrale respondent geeft aan dat de opdracht inhoudelijk kundig is uitgevoerd en dat de klassenbezoeken volgens afspraak hebben plaatsgevonden. Tegelijkertijd ervaart deze respondent dat in de benadering weinig empathie wordt getoond. Volgens hem wordt het traject technisch en zakelijk goed uitgevoerd, maar zou een meer toegankelijke en invoelende houding passender zijn geweest.

Een andere respondent is gedeeltelijk tevreden, maar plaatst een kanttekening bij de terugkoppeling van de bevindingen. De lesbezoeken zijn uitgevoerd en er zijn tips en feedback gegeven aan de docent, maar zij geeft aan dat er geen schriftelijke rapportage is ontvangen. Hierdoor is het volgens haar lastiger om als leidinggevende vervolgcacties te bepalen.

### **Adviseurs en begeleiders**

De adviseurs en begeleiders worden door respondenten overwegend als deskundig en betrokken ervaren. In verschillende gesprekken komt naar voren dat zij goed aansluiten bij de praktijk van de school en beschikken over ruime ervaring binnen het onderwijs. Een referent geeft aan dat de adviseur als deskundig, bevlogen en rustig wordt ervaren en dat zij goed luistert en doorvraagt om de situatie binnen de school goed te begrijpen.

Ook andere geïnterviewden spreken hun waardering uit over de manier waarop adviseurs en trainers met groepen werken. Een respondent merkt op: “De trainer had duidelijk veel kennis in huis en wist die ook op een toegankelijke manier over te brengen. Hij bracht het enthousiast en gebruikte verschillende materialen en voorbeelden uit de praktijk, waardoor de uitleg herkenbaar werd voor de groep.” Daarnaast wordt genoemd dat adviseurs gebruikmaken van verschillende werkvormen en hun aanpak afstemmen op de behoefte van de deelnemers.

Volgens sommige respondenten is vooral de praktijkervaring van de trainer een belangrijk pluspunt. Een geïnterviewde beschrijft: “Hij luistert goed en heeft een lange staat van dienst. Daardoor wordt het programma goed afgestemd op onze situatie. Tegelijkertijd houdt hij ons ook een spiegel voor. Hij is eerlijk en heeft een duidelijke mening, maar brengt dat op een charmante manier.”

Er klinkt ook een kritischer geluid. Een respondent geeft aan de adviseur prettig te vinden in de samenwerking en waardeert dat zij goed meedenkt, maar had meer diepgang in de kennisoverdracht verwacht. Zoals deze respondent aangeeft: “Het is vooral praktisch ingestoken, maar wij hebben dit besproken en hopelijk wordt het ook opgepakt.”

### **Materiaal**

Het gebruik van trainingsmateriaal verschilt volgens respondenten per traject. Het materiaal wordt vooral ondersteunend ingezet en is afhankelijk van de aard van de opdracht. Een referent geeft aan dat de adviseur tijdens het traject diverse boeken en aanvullend materiaal meebrengt ter inspiratie en ondersteuning.

Volgens een geïnterviewde speelt trainingsmateriaal binnen het traject een minder grote rol, maar wordt het materiaal dat wel wordt gebruikt als bruikbaar ervaren. Daarnaast wordt genoemd dat er goede begeleiding wordt geboden bij de keuze voor materiaal.

Meerdere referenten geven aan dat materiaal binnen hun traject niet of nauwelijks aan de orde is geweest en geven daarom geen beoordeling op dit onderdeel.

### **Afronding**

De afronding van trajecten krijgt volgens verschillende respondenten een positieve invulling, waarbij evaluatie en terugkoppeling een vaste plaats hebben. Een respondent geeft aan dat er jaarlijks een afsluitmoment plaatsvindt waarin wordt besproken waar in het komende jaar verder aan wordt gewerkt.

Een referent beschrijft dat het traject wordt afgesloten met een gesprek en een rapportage waarin de belangrijkste bevindingen worden teruggekoppeld. Daarbij merkt deze respondent op: “Als er daarna nog vragen zijn of behoefte is aan nazorg, dan is de adviseur altijd goed bereikbaar.”

Een andere geïnterviewde licht toe hoe de afronding in de praktijk vorm krijgt: “Soms gebeurt dat in de vorm van een rapport, terwijl het in andere gevallen een afsluitend gesprek is waarin de belangrijkste punten nog eens worden besproken. Het contact daarna ervaar ik als heel laagdrempelig. Als ik achteraf nog vragen heb, voel ik me vrij om die te stellen. Tegelijkertijd nemen zij soms zelf ook initiatief; het gebeurt bijvoorbeeld dat iemand even langskomt als hij toch in de buurt is om te vragen hoe het gaat.”

Daarnaast geven meerdere respondenten aan dat het traject de beoogde resultaten heeft opgeleverd. Zoals een referent verwoordt: “De doelen die we vooraf voor ogen hadden, zijn gerealiseerd. Het is een succesvol traject geweest voor ons.”

In enkele gesprekken klinkt een neutraler geluid. Een respondent merkt op dat er na afloop geen formele evaluatie of nazorg heeft plaatsgevonden. Hoewel dit op dat moment niet als een gemis werd ervaren, merkt deze respondent op dat een korte evaluatie of een telefoontje achteraf klantvriendelijk zou kunnen zijn.

Enkele respondenten geven geen score op dit onderdeel, omdat het traject nog loopt of nog niet volledig is afgerond.

### **Organisatie en Administratie**

De organisatie en administratie verlopen volgens de meeste respondenten naar wens. Een referent merkt op: "Over de organisatie en administratie zijn wij zeer positief. De communicatie verloopt soepel en afspraken worden nagekomen."

Ook andere geïnterviewden geven aan dat de administratieve afhandeling goed verloopt. Een respondent geeft aan: "Voor de organisatie en administratie heb ik meestal rechtstreeks contact met de mensen die het traject verzorgen. Dat vind ik prettig, omdat de lijnen daardoor kort zijn. De administratieve afhandeling verloopt daarnaast altijd netjes en correct."

Tegelijkertijd worden ook enkele aandachtspunten genoemd. Een referent geeft aan dat de organisatie over het algemeen klantvriendelijk en flexibel is wanneer afspraken of planningen moeten worden aangepast, maar merkt daarbij op: "De deelloffertes verlopen wat minder soepel; daar moet ik af en toe zelf achteraan zitten."

Een andere geïnterviewde plaatst een kanttekening bij de administratieve belasting rondom bepaalde trajecten en merkt op: "Rondom dyslexie kan het soms een enorme papieren last zijn. Je bent veel tijd kwijt aan het doen van aanvragen."

Daarnaast vertelt een neutrale respondent dat tijdens het traject meer verwacht werd van de rapportage en de manier waarop deze zou worden vormgegeven. Enkele referenten geven geen score op dit onderdeel, omdat zij weinig te maken hebben gehad met de organisatie en administratie.

### **Relatiebeheer**

Het relatiebeheer krijgt volgens verschillende respondenten een wisselende invulling. In sommige gevallen verloopt het contact rechtstreeks via de adviseur die het traject begeleidt. Een referent geeft aan dat dit als prettig wordt ervaren, omdat vragen op die manier snel en inhoudelijk kunnen worden afgestemd.

Daarnaast ontvangen meerdere geïnterviewden nieuwsbrieven en uitnodigingen voor bijeenkomsten of webinars. Een respondent merkt op: "De lijnen zijn kort met de directeur. Wij ontvangen nieuwsbrieven en uitnodigingen. De nieuwsbrief is niet altijd relevant voor onze school."

Tegelijkertijd vertellen sommige respondenten dat zij weinig gebruikmaken van deze vormen van relatiebeheer en om die reden ook geen beoordeling hebben gegeven. Een geïnterviewde zegt: "Ik ontvang af en toe wel nieuwsbrieven of andere berichten, maar die filter ik meestal eruit. Daar heb ik persoonlijk niet zo veel behoefte aan."

Een andere referent geeft aan dat er verder geen actief relatiebeheer is geweest, maar plaatst daarbij geen kanttekening. Volgens hem is de organisatie goed te vinden wanneer er opnieuw behoefte ontstaat aan ondersteuning.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Niet alle referenten hebben zicht op de kosten van het traject en kunnen daarom geen beoordeling geven van de prijs-kwaliteitverhouding. De respondenten die hier wel zicht op hebben, beoordelen deze overwegend als passend. Een referent geeft aan: "De trajecten zijn prijzig, maar marktconform." Ook andere geïnterviewden herkennen dit beeld en merken op dat de prijs in verhouding staat tot wat er wordt geboden.

Tegelijkertijd geven sommige respondenten aan dat de kosten aanzienlijk kunnen zijn. Een respondent licht toe: "Het gaat om aanzienlijke bedragen, maar tegelijkertijd begrijp ik ook waar dat vandaan komt." Daarbij wordt genoemd dat bij de keuze voor een aanbieder steeds bewuster wordt afgewogen of de investering past bij de vraag en de beschikbare middelen.

In enkele gesprekken klinkt een neutraler geluid. Een geïnterviewde merkt op: "De inzet van deze trainer vind ik eerlijk gezegd wel duur. De kosten liggen hoog, maar tegelijkertijd zie ik wel dat de kwaliteit goed is."

Een andere respondent geeft aan de prijs-kwaliteitverhouding lastig te kunnen beoordelen. Hoewel de prijs als marktconform wordt ervaren, was de meerwaarde voor deze respondent onvoldoende zichtbaar. Daarom geeft hij aan bij een volgend traject mogelijk een andere keuze te maken.

**Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

De respondenten spreken zich positief tot zeer positief uit over de samenwerking met de IJsselgroep. Een referent geeft aan: "Vooral de klantvriendelijkheid en expertise springen er voor ons uit." Een andere respondent vult aan: "De kracht van IJsselgroep zit vooral in het verbindend vermogen. Geen standaardaanpak, maar een goede aansluiting bij de situatie van de school en de leerlingen." Een derde vertelt: "Voor mij is het een sterke en gerenommeerde organisatie waar we al jaren mee werken. Ik heb echt het gevoel dat je waar voor je geld krijgt."

Een geïnterviewde plaatst daarbij een nuance en merkt op: "Alles bij elkaar genomen ben ik tevreden over dit traject en over de samenwerking. De expertise van de trainer en het effect dat zijn aanpak heeft, maken dat deze inzet voor ons waardevol is geweest. Als ik het vergelijk met andere trajecten of trainers, merk ik overigens wel dat er verschil zit in kwaliteit tussen trainers."

Naast deze positieve ervaringen worden ook enkele verbeterpunten genoemd. Een geïnterviewde merkt op dat de benadering tijdens het traject soms wat invoelender had gekund. Een andere respondent geeft aan: "Ik zou anderen wel meegeven dat je vooraf goed moet letten op hoe de afstemming plaatsvindt en in welke vorm de opbrengsten worden teruggekoppeld." Daarnaast noemt een referent dat in het verleden regelmatig korte trainingen in de regio werden georganiseerd en dat deze tegenwoordig vaker online plaatsvinden. Volgens deze respondent werden fysieke bijeenkomsten destijds als heel prettig ervaren.

Een respondent merkt op dat hij trainers met wie hij goede ervaringen heeft bij anderen zou aanbevelen. Ook andere geïnterviewden geven aan dat zij de IJsselgroep bij anderen zouden aanbevelen wanneer de vraag of het traject aansluit bij de situatie van hun organisatie

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met IJsselgroep Educatieve Dienstverlening op 03-04-2026.

### Algemeen

IJsselgroep vertaalt onderwijsconcepten en beleidsvisies naar de onderwijspraktijk, naar de mensen die daarin werkzaam zijn, de organisaties en de middelen. Vier kernwaarden staan daarbij centraal: samenwerken, resultaat behalen, passie voor het vak en ondernemen. IJsselgroep streeft naar (langdurige) partnerverbanden zodat resultaten op lange termijn worden bereikt en geborgd. Zij werken vanuit de visie van 'edupreneurschap': ondernemend zijn en blijven in een steeds veranderende sector met oog voor innovatie en actualiteit. Met als motto 'Het best denkbare onderwijs' verleent IJsselgroep diensten aan de voor- en vroegschoolse educatie, het primair onderwijs, het voortgezet onderwijs, MBO en gemeenten. IJsselgroep bestaat uit de werkmaatschappijen IJsselgroep Educatieve Dienstverlening, Psychologische dienstverlening IJsselgroep en DC Twente. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de Educatieve Dienstverlening. Het gesprek over de resultaten van dit onderzoek is gevoerd met Janna de Haan, manager educatieve dienstverlening en John Hoeberichts, directeur van IJsselgroep.

### Kwaliteit

IJsselgroep Educatieve Dienstverlening heeft 16 vaste medewerkers en 4 tot 8 flexibele medewerkers die bijna allen actief zijn als adviseur. De organisatie heeft drie speerpunten: het jonge kind, taal- en leesonderwijs en de sociaal-emotionele ontwikkeling. Daarbij zijn de adviseurs actief op het snijvlak van onderwijs en zorg. Zij hebben aandacht voor het preventieve stuk: zorg voor de juiste behandeling bij het juiste kind.

Kwaliteit staat hoog in het vaandel. Een adviestraject start met een verkennend gesprek waarbij de adviseur op zoek gaat naar de vraag achter de vraag: is hier iets structureels aan de hand, dus moeten we onze aandacht breder richten? IJsselgroep werkt vanuit vier ondersteuningsniveaus om zowel binnen als buiten de groep en/of op breder of individueel niveau de meest effectieve interventies te doen.

De adviseurs hebben de juiste expertise in huis waarmee zij een hoge toegevoegde waarde kunnen bieden: zij zetten altijd 'een schil van maatwerk' om de interventies die worden gedaan. Daarbij zijn zij experts op een van de drie speerpunten en hebben daarnaast de nodige brede kennis.

De professionalisering is geborgd op diverse manieren. Na de zomer is er een tweedaagse bijeenkomst waarbij nieuwe ontwikkelingen worden besproken en er kennis wordt gedeeld rond actuele thema's zoals AI of systemisch werken, passend binnen de visie en missie van IJsselgroep. Dit noemen we normatieve professionalisering. In december volgt een tweedaagse professionalisering waarbij een deskundige een workshop verzorgt. De thema's daarvoor worden uit de groep opgehaald: waar ben je nieuwsgierig naar? Daarnaast komen de professionals zes dagdelen per jaar bij elkaar om het teamplan op te stellen en innovaties uit te werken. Ook gaat het dan om boeien en binden. Zij vormen vakgroepen rond de drie speerpunten. Als het gaat om innovaties, is er een coördinator die oog heeft voor actuele thema's zoals nu het lerarentekort en de opkomst van blended learning in het onderwijssegment waarvoor IJsselgroep actief is. De startende IJsselgroeper doorloopt een inwerktraject waarbij de adviseur eerst de brede propositie leert uitdragen en dan daarna gaat differentiëren.

Voor borging van kwaliteit voert IJsselgroep met vaste regelmaat interne audits uit en is er jaarlijks een externe audit door Certiked. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter van de dienstverlening. Het gaat dan om een koppeling van de resultaten uit de meting van de deelnemers plus de bevindingen van de adviseur. De organisatie wil toe naar een digitale evaluatie in het laatste stuk van het traject voor zoveel mogelijk respons. De resultaten worden benut om de rode draad te vinden: waar liggen risico's en waar kunnen we verbeteren?

**Continuïteit**

IJsselgroep staat bekend om haar hoogwaardige dienstverlening en als kennisinstituut. Door veranderende marktomstandigheden moet de organisatie continu meebewegen. Ze zoeken dan ook nadrukkelijk de samenwerking met andere partijen. Zo zijn zij in gesprek met OON (Onderwijs Ontwikkeling Nederland) en met diverse ketenpartners. Ook is er met de Stichting Lezen een pilot opgezet rond jeugdliteratuur.

IJsselgroep wordt door haar klanten gewaardeerd om de kwaliteiten van de adviseurs maar ook om het kunnen inspelen op de actualiteit en het geleverde maatwerk. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek zijn verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Het totale dienstverleningspakket van IJsselgroep strekt zich uit over vele disciplines en bevat een range aan producten. IJsselgroep heeft DC Twente overgenomen is ook in deze regio actief. De organisatie wil dicht bij de klant staan door te werken vanuit regio's. Iedere regio draagt eigen verantwoordelijkheid voor de drie speerpunten. Een specialistisch thema als dyslexie wordt daarnaast over de hele breedte van de organisatie opgepakt. Op deze manier blijft IJsselgroep vanuit betrokkenheid en ondernemerschap actief voor haar klanten.

## **Conclusie van de Stichting Cedeo**

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek wordt het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het bureau recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Positieve advisering bij navraag derden
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)