

# Klanttevredenheidsonderzoek

InterZin

13-12-2024



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van InterZin 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>9</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 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, 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
Voortraject				40%	60%
Plan van aanpak				60%	40%
Uitvoering				30%	70%
Adviseurs en begeleiders				10%	90%
Materiaal②				40%	30%
Afronding				30%	70%
Organisatie en Administratie			20%	30%	50%
Relatiebeheer③				40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding④				40%	50%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten kennen het materiaal geen score toe.
- ③ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ④ Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Een groot aantal referenten in dit onderzoek naar InterZin geef desgevraagd aan via hun netwerk bij het bureau te zijn terechtgekomen. Enkelen zeggen ieder: "Onze ad interim bestuurder kende InterZin en had goede ervaringen met hen", "Ik kwam via via bij deze coach terecht. Zij heeft een goede naam", "De adviseur werd ons aangeraden door de PO raad" en "Enkele directeurs en medewerkers waren de coach tegengekomen op een bijeenkomst van de PO raad, en waren heel enthousiast." Anderen voegen ieder toe: "Ik was al bekend met InterZin vanuit mijn vorige baan, en dit bestuur werkte ook al met hen" en "InterZin is ons toegewezen via het programma 'Goed worden, goed blijven'. We prijzen ons gelukkig." Meerdere bevestigen dat er bij diverse partijen offertes zijn opgevraagd. De keuze voor InterZin wordt als volgt toegelicht: "We hebben een grote pool van aanbieders. InterZin beantwoordde het best aan onze kwaliteitscriteria", "Het ging ons vooral om de persoon van de adviseur. Het was een goede match" en "InterZin heeft veel ervaring in huis en is goed in te zetten op complexere problematieken. Ze zijn veelzijdig omdat ze naast analyses en audits ook begeleiding kunnen doen. Het voordeel daarvan voor ons is dat scholen aan de slag kunnen met degene die vinger op de zere plek heeft gelegd."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De intake verloopt naar wens. Er wordt naar de mening van de referenten goed navraag gedaan naar de wensen van de opdrachtgever. Ook wordt er voldoende aandacht besteed aan de juiste match tussen opdrachtgever en adviseur. InterZin stelt zich proactief op. Enkele reacties: “Er is uitgebreid geluisterd naar onze wensen”, “De adviseur had snel door wat wij nodig hadden”, “Ik kon zelf de kiezen welke auditor ik wilde”, “Wij selecteren de auditor zelf op basis van competenties”, “De intake is goed benut om te kijken of er tussen ons als functionarissen en als mensen een match was” en “De coach heeft mij prima geholpen om mijn doelen scherp te krijgen.”

### **Plan van aanpak**

Het plan van aanpak stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Het stemt voldoende overeen met de wensen van de opdrachtgever. De inhoud ervan is duidelijk en compleet. Over het geheel genomen hoeft er niet veel meer aan bijgesteld te worden. Enkele reacties: “Het plan van aanpak is in samenspraak tot stand gekomen”, “Het was een duidelijk verhaal met een kop en een staart”, “Wij hebben zelf een format wat zij voor ons invullen. We hebben er goed over kunnen schakelen”, “De offerte was geheel in afstemming met de deelnemer”, “We herkenden onze wensen er goed in. Er hoefde niet meer over gestecheld te worden” en “Onze stuurgroep heeft het plan samen met InterZin opgesteld. Het was meteen goed.” Iemand voegt nog toe: “Het plan was zó opgesteld dat ik het prima aan mijn leidinggevende kon voorleggen.” De financiële kant van de zaak is helder en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### **Uitvoering**

De uitvoering roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het maatwerkgehalte voldoet aan de verwachtingen. Er worden veelal uiteenlopende werkzaamheden verricht. De trajecten sluiten goed aan bij de praktijk en de behoeften van de organisatie. Enkele reacties: “Iedereen reageerde heel positief, zowel de directeuren als de IB'ers. Ze werden vooral heel blij van de praktijkvoorbeelden”, “InterZin heeft de externe contacten en de schoolgids ter hand genomen. Ze hebben de opdracht goed uitgevoerd” en “De groepsessies met leerkrachten zijn verlopen zoals wij gehoopt hadden.” Verder zegt men: “Het auditeren van de scholen is prima gegaan. De adviseur heeft vooraf gesproken met de directeur en documenten bestudeerd. De observaties uit de klassenbezoeken zijn keurig vastgelegd. De gesprekken waren kritisch opbouwend. De pijnpunten waarvan we hoopten dat die boven water zouden komen, zijn inderdaad omhooggehaald” en “Wij zetten InterZin in voor coaching van zwakke scholen of besturen. Daarbij heb ik zelf ook coaching ontvangen. Men heeft de juiste vragen gesteld en mij goed geholpen bij het ordenen en stellen van prioriteiten.” Tot slot vertelt men: “Ik wilde graag wandelsessies. Dat kon. We hebben per sessie vastgesteld aan welke dingen ik wilde werken en hoe ik die kon bereiken. We werkten met grote doelen en subdoelen. De dingen waar ik tegenaan liep, zijn ruimschoots aan bod gekomen”, “Ik ben heel tevreden over de uitvoering. Ze hebben een analyse gemaakt een kleurenpalet gemaakt, gesprekken gevoerd en achtergrondinformatie gedeeld met team. Een van de adviseurs was mijn persoonlijke sparringpartner en begeleider op de vloer. Hij heeft mij begeleid bij de klassenbezoeken en begeleidingsgesprekken op gebied van rekenen” en “Wij waren op verschillende onderdelen zwak beoordeeld en zaten met een nieuw MT. InterZin heeft ons geholpen met een stukje zicht op ontwikkeling. Verder hebben ze teamtrainingen gedaan en uiteindelijk hebben ze ook meegekeken naar noodzaak van werving. Ze hebben mooie aspecten ingebracht. Het is geen standaard aanpak. Ze kijken echt naar de situatie en wat er nodig is.”

### **Adviseurs en begeleiders**

Over de adviseurs is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid en praktijkervaring. Ook is men tevreden over hun persoonlijke kwaliteiten en de mate waarin deze matchen met de behoeften. Enkele reacties: “De adviseurs zijn zeer plezierig en heel deskundig. Ze zijn toegankelijk en weten waarover ze het hebben”, “Het zijn zeer ervaren en breed inzetbare mensen met goede resultaten”, “Ze hebben veel kennis en zijn ook kundig in het overbrengen ervan”, “De adviseur is heel prettig in de omgang. Hij is rustig en bedachtzaam. Hij zegt de juiste dingen op het juiste moment. Hij is goed in staat om mensen mee te nemen in het begeleidende traject”, “De adviseur had een enorme bak ervaring. Precies datgene waar ik tegenaan liep, had hij ook meegemaakt”, “De adviseurs staan met de voeten in de klei en kunnen benoemen hoe je ermee om moet gaan” en “De adviseur toonde goed voorbeeldgedrag en nam de interne projectbegeleiding ook mee. Dat is haar kracht. Zij heeft mij veel werk uit handen genomen. Ze is niet belerend. Ze luistert goed.”

Men is tevreden over de feedback die de adviseurs geven: “De begeleider weet goed aan te sluiten bij de leerkrachten. Zij is een heel prettige sparringpartner. Ze is in staat om ongezouten en zonder oordeel de spiegel voor te houden. Ze zoekt naar oplossingen”, “De coach is doortastend en prikt erdoorheen om toch de juiste vraag boven tafel te krijgen” en “De adviseur heeft zowel de analyse als de vliegeniersfase gedaan. Hij staat boven de partijen. Hij motiveert vanuit kennis en kunde, maar benoemt het ook als er onmacht of onwil is. Hij ziet dat scherp. Hij is waar nodig prikkelend en kan goed schakelen tussen moeten, willen kunnen.” Indien er sprake is van meerdere adviseurs, is men goed te spreken over de wijze waarop zij samenwerken en elkaar aanvullen. Een referent ter illustratie: “We hadden een adviseur voor data-analyse en twee andere voor begeleiding. Zij vulden elkaar goed aan en overlegden heel goed. Toen er een wegging, nam een van de anderen haar taak naadloos over.

### **Materiaal**

Allen die het materiaal een score toekennen, tonen zich er (zeer) tevreden over. Er is sprake van zowel ‘papieren’ als digitaal materiaal. Het materiaal is aangepast aan de maatwerkwenen: “Het materiaal was prima verzorgd en op onze leest geschoeid”, “De presentaties en analyserapporten zagen er netjes uit. De plaatjes in de presentaties zijn heel nuttig”, “De teamprofielen waren heel inzetbaar en wetenschappelijk bewezen effectief”, “Er wordt vaak een naslagwerk aangereikt. Er is ruimschoots voldoende documentatie, afhankelijk van welke theorie past en waarin je je verder wilt verdiepen”, “Er zijn digitaal diverse werkvormen gedeeld en literatuur. Het kleurenpalet voor het team is goed gebruikt” en “Er wordt op een speelse manier uitgegaan van evidence-based werken, ondersteund met diverse bronnen.” Drie van de tien referenten geven voor het trainingmateriaal geen score omdat zij er onvoldoende zicht op hebben.

### **Afronding**

Alle referenten kennen de afronding een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. De eindevaluatie voldoet aan de verwachtingen. Veelal wordt er bij deze gelegenheid nog aanvullend advies gegeven. Enkele reacties: “Het was een goede evaluatie. InterZin had ook een enquête uitgezet en deze hebben we besproken. Er is gericht gekeken of de doelen waren bereikt”, “Ze hebben zich ingezet om het voor de zomer af te ronden en kwamen nog met wat aanvullende adviezen” en “Iedereen is bij de evaluatie betrokken geweest. Er is goed geluisterd.” Men is goed te spreken over de nazorg: “Ze hebben nog geassisteerd bij een meting voor een inspectiebezoek. Daar kwam nog iets relevants uit”, “Ze zijn altijd betrokken gebleven vanaf de zijlijn” en “Na een half jaar zijn ze terug geweest om te vragen of we nog iets nodig hebben.” Er zijn voldoende mogelijkheden voor voortzetting van de ondersteuning: “We hebben de coach nog een poosje nodig voor het waarborgen van alle vaardigheden, dus er komt nog een vervolgtraject”, “We hebben gekeken naar wat we zelf konden, waar we hulp bij nodig hebben en we niet kunnen. Uit deze analyse bleek dat we de adviseur nog een jaar lang nodig hebben” en “Wij hebben besloten om de adviseur uit eigen middelen nog een poosje aan ons te binden. Ze is bij iedere studiedag betrokken en blijft adviseur voor mij.” Gevraagd naar de resultaten van de adviestrajecten, reageert men positief: “Wij waren pas gefuseerd. We wilden zicht op alle scholen. Dat is gelukt. We hebben de grote gemene deler eruit gehaald om gezamenlijk op te trekken en voor beter onderwijs te zorgen”, “De coach heeft gedaan wat ze zou doen. Alles is gelukt en uitgevoerd”, “Het heeft inzicht gegeven in onze professionele cultuur en deep democracy”, “De coaching heeft mij inzicht gegeven in een aantal complexe vraagstukken”, “De kwaliteitszorg is op orde. Nog lonkende lacunes zijn in beeld gebracht. Het heeft het management ook sterk in het zadel gezet”, “80% van de scholen die worden begeleid, hebben binnen een jaar een aantoonbaar beter resultaat. We zijn bovendien in staat om de verbeteringen te borgen”, “Mijn rol als ad interim was om school weer in voldoende vaarwater te krijgen. Het traject heeft geholpen om de docenten duidelijk te maken wat het minimum is. Het heeft onze analysevaardigheden op micro- en macroniveau versterkt en ons tools gegeven voor de borging van kwaliteit” en “De verbeteringen bij de leerkrachten zijn zichtbaar, hoorbaar en merkbaar. We zien de verandering terug die wij voor ogen hadden.” Iemand voegt nog toe: “Het mooiste compliment is dat wij om verlenging van het traject hebben verzocht.”

### **Organisatie en Administratie**

Met uitzondering van twee neutraal gestemden, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. De benadering is klantvriendelijk. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail voldoet aan de verwachtingen, evenals de snelheid van werken en het nakomen van afspraken. De facturering en de planning verlopen over het geheel genomen naar wens. Enkele (zeer) tevreden reacties: "De facturering is volgens afspraak", "De bereikbaarheid is prima", "De onderlinge afstemming is prettig en soepel", "Alles loopt goed. Ik wist in september al alle data voor het hele jaar" en "De opdrachtbevestigingen en terugkoppelingen komen snel en zijn correct. Ik heb een paar keer gevraagd om uitsplitsing van de uren. Die kwam snel en was netjes." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Soms ontvang ik de facturen al voordat het werk is afgerond. Ik heb dit aangekaart. Er is al wel beetje verbetering in gekomen" en "Er was iedere keer iets aan de hand met planning. Dan vergaten ze afspraken. Er is wel goed over gepraat en sindsdien komt het niet meer zoveel voor."

### **Relatiebeheer**

Allen die het relatiebeheer een score toekennen, geven het een 'vier' of een 'vijf'. In de regel is er sprake van een vaste contactpersoon. Enkele reacties: "We kunnen altijd bij onze contactpersoon terecht. Er wordt ook regelmatig nagegaan of we elkaar nog ergens in kunnen versterken", "Ik heb het erg op prijs gesteld dat ze een half jaar na het inspectiebezoek nog eens belden hoe het ervoor stond", "Het is knap dat als je met partijen nog precies weet wanneer inspectiebezoeken hebben plaatsgevonden", "Het contact is gemakkelijk en spontaan. Buiten het officiële traject kunnen we ook weleens sparren over ander onderwerpen" en "Er wordt regelmatig contact opgenomen om af te stemmen over de emotionele laag maar ook over onze ontwikkeling." Iemand voegt nog toe: "De communicatie is gericht op een goede relatie maar ze durven ook wel een ander geluid te geven, bijvoorbeeld richting onze interim bestuurder die weleens kort door de bocht is. Ze nemen een mooie diplomatieke houding aan en bieden samen met mij voldoende tegenwicht." Meerderen geven desgevraagd aan zo nu en dan een uitnodiging te ontvangen. Enkele zeggen: "We werden laatst uitgenodigd voor een event. Ze sturen genoeg post om onze aandacht te behouden" en "We kregen een tijdje terug nog een uitnodiging voor een heel interessante dag." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Ook de prijs-kwaliteitverhouding roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Enkele reacties: "Het is marktconform en je krijgt wat je vraagt", "Mijn directeur schrok er niet van", "Het is niet goedkoop maar het is het dubbel en dwars waard. Ze zijn bovendien heel eerlijk met de reiskosten", "Gezien de strenge financiële controle bij ons kan ik wel aannemen dat de prijs-kwaliteitverhouding goed is", "Ik zou hen zo weer inhuren. Goedkoop is duurkoop. Je krijgt voor een goede prijs de beste adviseur op die positie" en "Ik heb een aantal consulten vergoed gekregen van de overheid. Daar maken zij efficiënt gebruik van." Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

### **Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de onderwijsadviestrajecten van InterZin tonen alle referenten zich tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van het bureau, wijst men allereerst op de kwaliteit van de adviseurs: "De professionaliteit van de mensen staat buiten kijf", "Het zijn stuk voor stuk senioren met een grote ervaring en een brede inzetbaarheid", "De adviseurs doorleven deep democracy en wat daarbij komt kijken", "De adviseur had haar analysevaardigheden op orde en was in staat deze over te dragen aan de groep", "De coach werd er niet ingezogen. Ze durfde dingen te benoemen, bijvoorbeeld dat het van de familiale cultuur naar een professionele moest" en "De coach sluit als persoon aan bij onze leerkrachten. We hebben samen goed de belangrijkste oorzaken van de achterblijvende resultaten kunnen duiden." Men is ook lovend over de mate waarin er wordt gefocust op een goede match tussen adviseur en opdracht: "Ze zetten mensen in op datgene waar ze goed in zijn, zoals het voorbereiden van een onderwijsinspectie of een teamfoto" en "Er wordt zorgvuldig gekeken naar wat de opdracht is en wie erbij past. Je kunt ervan op aan dat je iemand krijgt met de gevraagde competenties. Ik schat in dat als ze niemand zouden hebben, ze dit ook zouden zeggen."



Ook voor het maatwerkgehalte oogst InterZin goedkeurende reacties: “Wat ik op prijs stel, is de persoonlijke benadering. Ze toveren niet zomaar iets uit de hoge hoed maar denken echt mee”, “Het had voor mij beslist meerwaarde dat ze zijn ingegaan op mijn specifieke wens om de coaching-gesprekken al wandelend buiten in de natuur te doen”, “Ze sluiten echt aan bij de behoeften van school. Ze zijn sterk in het analyseren van lesbezoeken en in het voeren van gesprekken. Ze kijken goed waar het pijnpunt zit. Op basis daarvan zetten ze stappen. Het is een enorm betrokken partij. De samenwerking is echt prettig.” Naast deze lovende woorden is er ook een aantal verbeterpunten: “Ze zitten wat ver bij ons uit de buurt” en “De schriftelijke rapportages mogen soms wat meer aangescherpt worden. Ook zou er wat meer overleg mogen zijn. Ze zijn zo ervaren dat ze soms de neiging hebben om zelfstandig tot een besluit te komen” en “Doordat ze het zo doorleven, kan het soms zo overkomen dat er geen ruimte is om andere dingen mee te nemen of te bespreken. Dit hebben we overigens besproken en dat heeft al wel tot verbetering geleid.” Alle referenten bevestigden desgevraagd dat zij zonder meer bereid zijn om de onderwijsadviestrajecten van InterZin aan te bevelen bij derden.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met InterZin op 13-12-2024.

### Algemeen

InterZin is een kleinschalig organisatie- en adviesbureau dat zich richt op organisaties binnen het onderwijs. Van voorschoolse educatie en primair onderwijs tot voortgezet onderwijs en mbo: InterZin biedt maatwerktrajecten die zich kenmerken door kwaliteit, resultaat en betrokkenheid. InterZin gelooft dat duurzame schoolontwikkeling ontstaat vanuit de bezieling en talenten van mensen binnen de organisatie. Daarom staat het bestaande kapitaal - de aanwezige expertise en kwaliteiten - altijd centraal in haar aanpak. Op deze manier draagt InterZin bij aan betekenisvol onderwijs waarin ontwikkeling en groei hand in hand gaan. InterZin biedt een veelzijdig dienstenpakket, zoals bijvoorbeeld: teamtrainingen en opleidingstrajecten, individuele coaching en interim-opdrachten uitgevoerd door ervaren professionals. Daarnaast biedt InterZin advies bij diverse organisatorische vraagstukken, waarbij zij onderwijskundige en bedrijfskundige expertise combineert. Met deze persoonlijke, gerichte aanpak is InterZin dé partner voor organisaties die streven naar duurzame verbetering en ontwikkeling binnen het onderwijs. Het gesprek met Judith Kets en Jacqueline Sweerts vond plaats op het kantoor van InterZin in Laren.

### Kwaliteit

InterZin levert hoogwaardige maatwerktrajecten die organisaties versterken en toekomstbestendig maken. Het bureau richt zich op duurzame interventies met als doel dat opdrachtgevers na verloop van tijd zelfstandig de regie kunnen overnemen.

InterZin heeft een team van ruim tien professionals, bestaande uit vaste medewerkers en flexibele experts. Alle teamleden brengen uitgebreide ervaring en specifieke deskundigheid mee, met een sterke focus op kwaliteit en ontwikkeling. Wat hen bindt, is een gedeelde passie voor leren en verbeteren.

InterZin stimuleert continu leren en ontwikkeling, zowel individueel als in teamverband. Het bureau investeert actief in professionele groei door scholingstrajecten en teamontwikkeling mogelijk te maken. Onderlinge kennisdeling speelt daarbij een centrale rol. Regelmatig organiseert InterZin personeelsdagen waarin training, intervisie en strategische reflectie samenkomen. Deze dagen helpen het team om van elkaar te leren, elkaar te versterken en de dienstverlening continu te verbeteren. Kwaliteit staat bij InterZin altijd voorop. De trajecten zijn niet alleen gericht op resultaat op korte termijn, maar vooral op blijvende verandering en impact. Speciale aandacht gaat uit naar het zorgvuldig afronden en verankeren van trajecten. Hierbij wordt gekeken welke concrete stappen nodig zijn om resultaten duurzaam te borgen binnen de organisatie. Met deze aanpak helpt InterZin organisaties om niet alleen uitdagingen aan te pakken, maar ook om sterker en zelfstandiger verder te groeien.

### Continuïteit

InterZin richt zich op cultuurverbeteringstrajecten die écht impact maken. Met een breed scala aan methodieken - zoals observaties, interviews en onderzoeken - creëert het bureau trajecten die naadloos aansluiten op de specifieke vraag en behoeften van opdrachtgevers. Elke aanpak is maatwerk en volledig afgestemd op de unieke situatie van de organisatie.

De persoonlijke benadering en bewezen resultaten zorgen ervoor dat bestaande opdrachtgevers regelmatig terugkeren naar InterZin. Nieuwe klanten weten het bureau vooral te vinden via mond-tot-mondreclame, hét bewijs van klanttevredenheid en vertrouwen in de dienstverlening.

InterZin werkt vanuit drie kernvragen:

- Doen we de juiste dingen?
- Doen we ze goed?
- Ervaren onze opdrachtgevers dit ook zo?

Deze vragen vormen de basis voor continue verbetering en de focus op kwaliteit en impact. Uit het meest recente klanttevredenheidsonderzoek van Cedeo blijkt dat opdrachtgevers InterZin hoog waarderen op punten zoals: professionaliteit, inhoudelijke kwaliteit, persoonlijke benadering en betrokkenheid. Op basis van deze resultaten en aanvullende informatie concludeert Cedeo dat de continuïteit van InterZin voor de komende periode meer dan voldoende is gewaarborgd.

## **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)