

Klanttevredenheidsonderzoek

BCO Onderwijsadvies

22-02-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BCO Onderwijsadvies 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	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	7

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: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				67%	33%
Plan van aanpak				67%	33%
Uitvoering					100%
Adviseurs en begeleiders				33%	67%
Materiaal②				33%	11%
Afronding③				44%	44%
Organisatie en Administratie④				44%	33%
Relatiebeheer				56%	44%
Prijs-kwaliteitverhouding			22%	78%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				11%	89%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten geven geen score
- ③ Bij één referent is het traject nog niet afgerond
- ④ Twee referenten hebben hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij BCO onderwijsadvies en -ondersteuning (hierna: BCO) wordt door alle referenten gewaardeerd met de score “tevreden” of “zeer tevreden”. Vrijwel alle referenten geven aan al jarenlang samen te werken met BCO. In sommige gevallen betreft het een specifiek traject van meerdere jaren. Sommige referenten geven aan ook diensten af te nemen bij andere bureaus. Zij benoemen diverse redenen om (uiteindelijk) voor BCO te kiezen waarbij regelmatig de kwaliteit van eerdere samenwerking wordt benoemd en het grote netwerk van BCO. Zij vertellen: “Wij werken al langere tijd samen. Afhankelijk van het soort vraag dat wij hebben, het tarief en de eerdere ervaringen kiezen wij wel of niet voor BCO”, “Tijdens het gesprek was er een duidelijke klik en de twijfels die wij nog hadden zijn later besproken in het voortraject. Dit is overigens goed opgepakt. Uiteindelijk overtrof het onze verwachting” en “De keuze om weer voor BCO te kiezen was gebaseerd op de kwaliteit van de aangeleverde stukken, de bekwame adviseurs en de continuïteit die zij kunnen waarborgen.” In het voortraject helpt BCO het vraagstuk aan te scherpen. De adviseurs vragen goed door of er nog een vraag onder de vraag ligt, vertellen de referenten. Ook is er aandacht voor de haalbaarheid van de trajecten. Afhankelijk van het soort opdracht worden er doelen vastgesteld. Deze worden concreet vastgelegd voor zover dat mogelijk is.

Plan van aanpak

De referenten ervaren het plan van aanpak als “goed” en de volgende opmerkingen geven hier een beeld van: “De gedetailleerdheid van het plan van aanpak kan verschillen per keer. Soms zijn er nog dagdelen gereserveerd voor verheldering en aanscherping van de vraagstelling en daarna volgt dan de grotere opdracht. Mijlpalen en eindproducten worden altijd meegenomen maar in sommige gevallen wordt het ook onderweg scherper gemaakt als dat mogelijk is”, “Het is een traject van meerdere jaren maar jaarlijks wordt het plan van aanpak vastgelegd waarbij de evaluaties worden meegenomen” en “Het plan van aanpak is onderdeel van ons jaarplan.” Er is altijd de mogelijkheid om wijzigingen aan te brengen in het plan van aanpak. De geïnterviewden beschrijven de communicatie als effectief met “korte lijntjes”.

Uitvoering

Over de uitvoering van de trajecten zijn de referenten unaniem zeer tevreden. Zij voldoen volledig aan hun verwachtingen. In sommige gevallen wordt er zelfs meer gedaan dan vooraf gevraagd. Het lukt niet altijd alles binnen de planning af te ronden, maar de oorzaak daarvan ligt dan niet bij BCO. De referenten vertellen uitgebreid over hun ervaringen: “Inmiddels zijn de tussentijdse- en eindevaluaties verbeterd en gestandaardiseerd. Voorheen was de communicatie tussen de verschillende teams en de adviseur niet altijd optimaal. Hierdoor waren de verwachtingen verschillend. Het kan nog wel verder verbeterd worden”, “Tot nu toe is alles bereikt wat wij wilden bereiken. Vooraf hadden wij weerstand verwacht bij bepaalde groepen, terwijl die juist heel goed en snel het geleerde in praktijk brachten. Een andere groep, waarvan wij het niet hadden verwacht, had juist veel meer weerstand en het duurde het langer voordat het geleerde in de praktijk werd gebracht”, “De begeleiding door BCO op de studiedagen is goed. Sommige doelen blijken te hoog te zijn gesteld. Dan is er meer tijd nodig om het werkbaar te maken en goed te borgen in het team” en “BCO doet wat is afgesproken en zelfs meer. Wij houden tussentijdse en eindevaluaties waarbij onder andere besproken wordt wat goed gaat en wat beter kan en waar wij ons op richten.” In sommige gevallen vinden de evaluaties schriftelijk plaats. In andere gevallen mondeling.

Adviseurs en begeleiders

De adviseurs worden allen positief beoordeeld op hun deskundigheid en betrokkenheid. Ze hebben kennis van het onderwijsveld en kunnen goed aansluiten bij de behoeften van de scholen. Ze nemen het voortouw in het begeleiden van veranderingen, maar laten ook ruimte voor eigenaarschap en borging. Hier volgen vier citaten die de kwaliteiten van de adviseurs illustreren: “De adviseur voelde het goed aan en komt zelf ook uit onderwijs. Ook over de andere adviseur die bij het traject betrokken was zijn wij aangenaam verrast over hoe zij doorpakt”, “De adviseurs hebben gedegen kennis en zijn realistisch in wat haalbaar is. Zij beseffen dat er ook dat er nog andere dingen moeten gebeuren”, “Ik vind de inventiviteit van de adviseur op nieuwe digitale terreinen heel inspirerend” en “De adviseur wordt als heel deskundig, ervaren en inspirerend gezien. Hij is ook goed bekend met onze school en de populatie daarvan.”

Materiaal

Een deel van de geïnterviewden (vijf referenten) vertelt dat er geen materiaal is gebruikt bij de trajecten. De anderen zijn “tevreden” tot “zeer tevreden” over het geboden materiaal. Het bestaat bijvoorbeeld uit formats en uit een door BCO ontwikkelde methode die is geïmplementeerd in de organisatie en die in de dagelijkse praktijk kan worden gebruikt. Het materiaal sluit goed aan en is heel bruikbaar zeggende de referenten.

Afronding

Vrijwel alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de afronding van de trajecten. Eén geïnterviewde geeft aan dat het project nog niet is afgerond en heeft daarom geen score op dit onderdeel gegeven. Op verschillende manieren wordt er vorm gegeven aan de afronding, afhankelijk van de aard, de duur en de doelstellingen van het traject. De volgende citaten weerspiegelen de meningen van de respondenten: “Het resultaat van het traject is dat wij met een verbeterd team staan. Als er behoefte is aan nazorg dan zijn de lijntjes kort”, “Richting de opdrachtgever lever ik in samenwerking met BCO een lijst aan hoe wij gepresteerd hebben. Dit is boven verwachting. Tegelijkertijd is dit voor ons een moment van evaluatie, waarbij meerdere partijen aanschuiven”, “Wij hebben een groot deel van onze doelstellingen bereikt, maar niet allen. Dit heeft verschillende oorzaken. Wij bespreken waar wij elkaar nodig hebben in de toekomst. BCO kijkt goed waar zij ons kunnen aanvullen” en “Het traject is nog niet helemaal afgerond. De rol van de adviseur is inmiddels wel kleiner. Wij maken de komende periode bijvoorbeeld nog gebruik van een vragenuurtje.”

Organisatie en Administratie

Twee referenten vertellen dat zij geen zicht hebben op de organisatie en administratie. De anderen zijn hierover tevreden voor zover zij er mee te maken hebben. Zij vertellen: “Het is allemaal goed geregeld binnen BCO en als er een keer iets is dan wordt dat besproken en opgelost. Daarnaast denken zij ook heel goed mee in oplossingen en dragen daar ook aan bij” en “Ik vind het heel praktisch dat ik een digitale handtekening kan zetten op de offertes. Een enkele keer komt het voor dat de adviseur vertraagd is door files. Dat is wat lastig als een hele groep zit te wachten.”

Relatiebeheer

Sommige referenten hebben een vast contactpersoon bij BCO. Anderen worden op de hoogte gehouden door hun adviseur. Een aantal referenten ontvangt ook nieuwsbrieven. Allen zijn tevreden over de invulling van het relatiebeheer. Zij worden goed op de hoogte gehouden van de laatste ontwikkelingen. Zij vertellen: “Het contact is betrokken, prettig en professioneel waarbij er ook ruimte is voor een grapje” en “Ik ontvang altijd de nieuwsbrieven en wordt op de hoogte gehouden door de adviseurs. Ik heb overigens nog geen kennis gemaakt met de nieuwe directeur.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs/kwaliteitverhouding wordt door zeven referenten gewaardeerd met de score “tevreden”. Twee respondenten geven aan noch tevreden noch ontevreden te zijn vanwege de hoge tarieven. Allen zijn echter tevreden over de kwaliteit van de uitgevoerde trajecten. Vijf referenten geven aan dat de prijzen marktconform zijn. Vier referenten geven aan dat zij de prijzen te hoog vinden. Daarnaast vertellen de referenten ook dat er niet veel regionale aanbieders van dit soort trajecten zijn. Anderen zeggen daar geen inzicht te hebben waaruit de kosten zijn opgebouwd, of zij hebben zich niet hebben verdiept in dit aspect.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Vrijwel alle referenten zijn zeer tevreden over de projectuitvoering en de samenwerking in totaliteit. Men vertelt dat zij BCO zeker zouden aanbevelen aan anderen en dat ook regelmatig doen. De volgende uitspraken geven een beeld van de resultaten van de projecten en de positieve punten van BCO: “Er is veel meer samenwerking en verbinding tot stand gebracht. BCO heeft deskundige adviseurs die hun afspraken goed nakomen en goed communiceren”, “Didactisch zijn de leraren nu beter onderlegd op dit vakgebied. Er is een duidelijke leerlijn. De adviseur heeft scherp voor ogen wat er nodig is in de groep en maakt dat ook goed bespreekbaar”, “De resultaten van de ontwikkelingen die in gang zijn gezet worden nu zichtbaar. De adviseur kent het team en weet wat hun kracht is en waar de verbeterpunten liggen. Daarnaast heeft de adviseur een enorme knowhow en goede vorm van kennisoverdracht” en “De leerkracht handelt nu op basis van theoretische basiskennis waardoor zij meer bewuste keuzes maken en meer plezier ervaren in hun vak. Ook is de vakbekwaamheid van de leerling verbeterd. Er is met respect gecoacht. Er werd zowel gekeken naar de positieve kanten als de groei mogelijkheden.” Ook worden er enkele verbeter- of aandachtspunten benoemd door de geïnterviewden: “Belangrijk is dat bij de adviezen rekening wordt gehouden met het type onderwijs en dat dit in het voortraject al wordt meegenomen. Daarnaast merk ik soms dat de adviseurs kritiek goed uiten bij de directie maar naar de desbetreffende collega te soft zijn”, “BCO kan naar mijn mening haar netwerk op dit vakgebied nog verder vergroten. Weliswaar heeft dat tijd nodig” en “Ik raad ze aan om op hun goede expertise voort te borduren en zich niet op terreinen te begeven waar zij niet heel ervaren in zijn.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met BCO Onderwijsadvies op 22-02-2024.

Algemeen

BCO Onderwijsadvies en -ondersteuning (kortweg BCO) is een regionaal onderwijsadviesbureau die wil bijdragen aan een kansrijke toekomst voor kinderen en jongeren. Dat is de drijfveer en passie van BCO. BCO ondersteunt door coaching, advisering, training, scholing en interim management. BCO heeft een ruim aanbod aan dienstverlening en aanbod gericht op individuele begeleiding van professionals en innovatie. Verder biedt zij hulp bij onderwijsvernieuwing en biedt BCO diagnostiek en behandeling aan kinderen met ernstige dyslexie (ED) vanuit de jeugdwet. BCO is een kennisorganisatie: professionalisering van de medewerkers heeft een centrale plek in de organisatie. Dit gebeurt door het delen van kennis, het volgen van professionaliseringstrajecten en een kenniscentrum met de nieuwste (digitale) leermiddelen, orthodidactische materialen, boeken en tijdschriften. De adviseurs van BCO denken in mogelijkheden en kansen en gaan op zoek naar het echte vraagstuk: de vraag achter de vraag. Er is sprake van een hoge mate van klantentrouw en langdurige klantrelaties. De adviseurs en logopedisten van BCO weten de verbinding te maken tussen de organisatie en het probleem en die in de juiste context te plaatsen.

Kwaliteit

Bij BCO werken ongeveer 100 medewerkers waarvan een aantal adviseurs die zich experts mogen noemen op het gebied van onderwijs en onderwijsvernieuwing. BCO is een platte organisatie en werkt volgens de principes van zelforganisatie. Dat betekent dat er 7 zelforganiserende teams zijn, gericht op inhoud. De teams dragen zelf zorg voor het hele proces van binnenkomst van vraag tot het evalueren van een traject en zij komen daarvoor regelmatig bij elkaar. Ook dragen zij zorg voor het relatiebeheer. Het borgen van processen en de kwaliteit is een van de speerpunten van het management van BCO, alsook de inzet op adviesvaardigheden. Nieuwe adviseurs/begeleiders doorlopen een inwerktraject onder leiding van een mentor om hen optimale adviesvaardigheden bij te brengen. Ook voor ervaren adviseurs is er een stevig traject ingezet, gericht op op het verder ontwikkelen van de adviesvaardigheden. BCO staat bekend om het maatwerk dat wordt geleverd en dat begint bij een zorgvuldige intake. BCO plaatst de vraagstelling(en) van haar opdrachtgevers in een bredere context. De processen worden gemonitord door zorgvuldige tussentijdse- en eindevaluaties. Zo tracht BCO alert te blijven op signalen van opdrachtgevers, zodat men kan bijsturen als een context dit vraagt. De afgelopen periode is het evaluatietraject verder aangescherpt en in stappen uitgeschreven. Onder meer worden er klantinterviews gehouden.

Continuïteit

BCO ziet nog groeipotentieel in de regio. Er is sprake van een verbreding van het werkveld. Momenteel is er veel behoefte aan samenwerking tussen onderwijs en jeugdhulp. Sinds 2023 zijn er vier strategische adviseurs/programmaleiders benoemd die zich richten op een bredere samenwerking tussen onderwijs en gemeente. Hiermee wil BCO zich meer als regionale partner profileren. Deze strategische keuze is uitgewerkt in het zogenoemde "Koersplan" waarin de jaarplannen van BCO aan zijn gekoppeld. Om continuïteit te borgen zijn er partnerships aangegaan op basis van raamovereenkomsten voor een langere periode. Mede hierdoor kan men zich focussen op langduriger trajecten (partnerships) met een duurzamer resultaat. Duurzaamheid, wendbaarheid en flexibiliteit vormen dan ook speerpunten bij het realiseren van haar groeidoelstelling. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van BCO voor de komende periode voldoende is geborgd.

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