

Klanttevredenheidsonderzoek

Onderwijs Maak Je Samen

23-04-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Onderwijs Maak Je Samen 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	8

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				50%	50%
Plan van aanpak				40%	60%
Uitvoering				50%	50%
Adviseurs en begeleiders				20%	80%
Materiaal②				30%	10%
Afronding③				60%	10%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer④				60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Zes referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ③ Drie referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ④ Een referent heeft geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Verschillende wegen leidden de respondenten naar Onderwijs Maak Je Samen (OMJS) voor het traject. Sommigen waren al langdurig bekend met het bureau, zoals een respondent die verklaarde: "Ik werk al jaren samen met ze, ben met ze in contact gekomen toen ik in opleiding was tot directeur." Deze vertrouwde en langdurige samenwerking speelden een rol bij hun keuze voor het instituut. Een andere respondent, die eerder bij KPC Groep had gewerkt, herinnerde zich dat KPC Groep destijds Onderwijs Maak Je Samen ondersteunde als een innovatieve club. Dit leidde tot een enthousiaste reactie bij het eerste contact: "Eerste contact heb ik gehad met iemand die gelijk zei: wat een onwijs leuk idee, dus dat helpt enorm." Dit gevoel van enthousiasme werd versterkt door het snelle voorstel van een passende adviseur. Sommige respondenten kwamen via bekenden bij OMJS terecht, zoals een respondent die via de IB'er het bureau leerde kennen. Dit resulteerde in een positief eerste gesprek waarin de behoeften van de klant goed in kaart werden gebracht: "Heel fijn gesprek ik was heel tevreden. Ze konden goed de vraag in kaart brengen." De deskundigheid en effectiviteit van de contactpersonen werden ook positief beoordeeld. Een respondent merkte op: "Het was een heel fijn gesprek ze gaan echt naast je staan of zo voelt het in ieder geval, wordt supersnel geschakeld dat is heel fijn."

Deze snelle respons en betrokkenheid werden door andere respondenten ook gewaardeerd, zoals blijkt uit een citaat: “Vind het heel sterk van ze dat ze snel reactie krijgt, je hebt veel eigen inbreng vindt ze echt een goed klankbord.” In het voortraject bij OMJS werden de verwachtingen helder besproken en werden concrete doelen vastgesteld. Deze betrokkenheid en proactieve houding werden positief ontvangen door de respondenten, wat resulteerde in een tevreden gevoel over de werkwijze van OMJS.

Plan van aanpak

Het plan van aanpak van Onderwijs Maak Je Samen (OMJS) wordt positief ontvangen door de respondenten. Ze ervaren dat hun input serieus wordt genomen en terugkomt in het programma van het traject. Zo verklaarde een respondent: “Ja was een goede offerte die we echt samen hebben gemaakt, we hebben bij 1 traject sowieso heel duidelijk gesteld hoe het doel behaald kon worden en wat er is bepaald.” Deze samenwerking en het gezamenlijk opstellen van het plan van aanpak werden door meerdere respondenten benadrukt. Een ander aspect dat door de respondenten werd gewaardeerd, was de mogelijkheid om wijzigingen aan te brengen en het plan aan te passen indien nodig. Een respondent merkte op: “Ze zijn heel duidelijk en we hebben goede afspraken gemaakt ook schakelen ze hierin weer heel snel.” Dit vermogen om flexibel te zijn en snel te reageren op veranderingen werd als positief ervaren. Bovendien vonden de respondenten dat het plan van aanpak voldoende duidelijkheid bood over de betrokken partijen, verantwoordelijkheden en voorwaarden voor het succes van het traject. Een respondent merkte echter op dat er soms veel heen en weer gemaild moest worden om ervoor te zorgen dat bepaalde aspecten goed werden vastgelegd in het plan van aanpak. Desondanks werd over het algemeen geconcludeerd dat de offerte duidelijk en conform de afspraken was. Het plan van aanpak bevatte volgens de respondenten heldere doelen, kosten en mijlpalen, waardoor het traject goed gestructureerd verliep. Een respondent merkte op: “Doelen en wat het gaat kosten en wat we willen bereiken staat helemaal goed erin ze zijn gewoon heel snel en duidelijk.”

Uitvoering

Referenten zijn erg te spreken over de uitvoering van de trajecten en ervaren dat deze voldoen aan hun verwachtingen. Zij benadrukken de mate van maatwerk die wordt geboden en de mogelijkheid tot tussentijdse evaluaties en bijsturing. Een respondent merkte op: “Alles wat we besproken hebben is keurig nagekomen, en heel fijn dat er tussentijds bijgesteld wordt.” De respondenten ervaren dat hun behoeften goed zijn geadresseerd tijdens de uitvoering van de trajecten. Er worden verschillende evaluatiemomenten benoemd, zowel tussentijds als bij de afronding van het traject. Een respondent gaf aan: “Het gaat eigenlijk altijd heel goed, er wordt ook tussentijds geëvalueerd en achteraf en worden de juiste mensen op het juiste moment bij betrokken.” Hoewel de respondenten positief waren over de uitvoering, werden er ook een verbeterpunt van kritiek genoemd. Een respondent merkte op dat de bijeenkomst voor sommigen interactiever had mogen zijn en dat er meer handvatten gewenst waren. Dit feedbackmechanisme werd door de respondenten gewaardeerd als een manier om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren.

Adviseurs en begeleiders

De respondenten uiten unaniem lof over de kwaliteit van de adviseurs en begeleiders van OMJS, die zij prijzen vanwege hun diepgaande expertise, betrokkenheid en uitmuntende begeleidingsvaardigheden. Respondenten verwoordden dit als volgt: “Het is een verademing om met zo’n deskundige en betrokken adviseur te werken. Hij weet op een zeer heldere en inspirerende manier zijn kennis over te brengen, waardoor we ons echt gesteund voelen in ons traject” en “Het is opvallend hoezeer de adviseurs zich inzetten voor ons traject. Ze gaan verder dan alleen het verstrekken van advies; ze nemen actief deel aan onze uitdagingen en dragen bij aan het vinden van duurzame oplossingen.” De adviseurs worden geroemd om hun vermogen om zich volledig in te leven in de situatie van de school en om op maat gemaakte oplossingen aan te dragen die echt aansluiten bij de behoeften van de klant. Een andere respondent benadrukte dit met de woorden: “De adviseurs zijn niet alleen zeer deskundig, maar ook bijzonder empathisch. Ze luisteren echt naar onze wensen en denken actief met ons mee om tot de beste oplossingen te komen.” Ondanks de vrijwel universele lof werd slechts één klein verbeterpunt genoemd, namelijk dat sommige trainers nog wat kunnen werken aan hun presentatievaardigheden. Desondanks overheerst het gevoel van grote tevredenheid over de adviseurs en begeleiders, die door hun betrokkenheid, expertise en effectieve begeleiding van onschatbare waarde zijn voor het succes van de trajecten.

Materiaal

Bij zes respondenten was er weinig tot geen materiaal dat door OMJS werd verzorgd, waardoor zij geen score toekennen aan dit onderdeel. De overige respondenten zijn tevreden over de kwaliteit van het materiaal dat door het bureau wordt aangeboden. Het gebruikte materiaal omvat onder andere presentaties, voorbereidende stukken, hand-outs, adviezen over boekenanschaf, werkbladen, affiches, formats en achtergrondinformatie. Een van de respondenten beschrijft de waarde van het aangeboden materiaal als volgt: "Het materiaal was zeer informatief en goed gestructureerd, waardoor het onze voorbereiding op de bijeenkomsten aanzienlijk vergemakkelijkte." Een andere respondent benadrukt de bruikbaarheid van het materiaal door te zeggen: "Het was fijn om naast de presentaties ook praktische werkbladen te ontvangen die direct toepasbaar waren in onze dagelijkse praktijk."

Afronding

Alle geïnterviewden zijn zeer te spreken over de afronding van het traject. Na afloop van het traject worden verschillende activiteiten ondernomen, zoals een eindevaluatie, een nagesprek en een terugkomdag. Eén respondent benadrukt het belang van het nagesprek door te zeggen: "Er is een goed nagesprek geweest met de expertgroep. Dit gesprek heeft ervoor gezorgd dat het expertteam de verandering toch kon oppakken." Verder wordt er feedback gevraagd aan de deelnemers en wordt het verloop van het traject geëvalueerd met de opdrachtgever. Op het gebied van nazorg ervaren de respondenten een positieve benadering, waarbij zij altijd nog met vragen terecht kunnen bij de adviseur van OMJS. Een respondent merkt op: "Die contactmomenten met de trainer zijn heel waardevol. Als ik nog een vraag heb, kan ik altijd even sparren, en die uren worden niet eens gefactureerd. Dat is heel fijn." De resultaten van de trajecten worden als boven verwachting ervaren, wat blijkt uit de opmerking van een zeer tevreden respondent: "Ze hebben boven verwachting zo'n goede ondersteuning op maat gegeven dat we dit het volgend jaar weer willen samenwerken."

Organisatie en Administratie

In de interviews overheerst enkel lof voor de organisatie en administratie van OMJS. Referenten ervaren dat het bureau telefonisch gemakkelijk bereikbaar is en dat de contactpersoon en/of adviseur ook goed te bereiken zijn. Daarnaast wordt de flexibiliteit van het bureau in het verschuiven van data positief beoordeeld. Een respondent benadrukt de snelheid en efficiëntie van het bureau door te zeggen: "De samenwerking gaat hartstikke goed. Ze reageren altijd heel snel en professioneel." Een andere respondent bevestigt dit door aan te geven: "Het gaat eigenlijk altijd prima. Wat heel fijn is, is dat ze altijd nog even een reminder mailen of achteraf een samenvatting van gesprekken en dingen die besproken zijn." Eén respondent merkte op dat toen er een probleem optrad, dit snel en effectief werd opgelost, waarbij hij aangeeft: "Er stond iemand niet op de lijst toen zij de cursus wilde bijwonen, dat was supervlot opgelost en in orde gemaakt." Drie geïnterviewden hebben geen rechtstreeks contact met het instituut op dit gebied omdat dit via iemand anders in hun organisatie loopt.

Relatiebeheer

Alle respondenten zijn zeer te spreken over het contact met OMJS. Ze ervaren een goede communicatie en waarderen de mogelijkheid om ook na het traject gemakkelijk contact op te nemen wanneer dat nodig is. Een respondent geeft aan: "Heel goed contact met de accountmanager. De lijnen zijn kort maar het is ook heel fijn dat je ze makkelijk even kan bellen zonder dat je daar een afspraak voor moet maken." Een ander voegt toe: "Het contact wat er is, is een heel afgesproken contact en buiten de afspraken is er ook weinig contact. Ik vind dat wel prettig, zodat we hen kunnen opzoeken wanneer we dat willen." Dit benadrukt de positieve ervaringen van de respondenten met het relatiebeheer, waarbij direct contact en flexibiliteit hoog gewaardeerd worden. Een referent geeft dat het instituut wat meer initiatief zou mogen nemen in achteraf nog eens contact opnemen. Hij noemt: "Een meer betrokken benadering in het onderhouden van de relatie zou welkom zijn, bijvoorbeeld door ons na enige tijd nogmaals te benaderen om te informeren hoe het gaat, niet direct na afloop van het traject maar wellicht zo'n half jaar later." Eén referent geeft aan dat het contact met het instituut via zijn lb'er verloopt en heeft niet zo'n zicht op dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meerderheid van de respondenten is over het algemeen tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding bij OMJS, waarbij ze de waarde van de geleverde diensten erkennen. Echter, enkele respondenten benadrukken dat ze de tarieven soms als aan de hoge kant ervaren. Een respondent merkte op: "Hoewel de voorbereidingstijd die in rekening wordt gebracht marktconform lijkt, vinden wij het toch behoorlijke kosten met zich meebrengen." Desondanks erkennen zij de noodzaak en waarde van de diensten, waarbij een andere respondent benadrukte: "De tarieven zijn zeker marktconform en waren nodig voor het succes van het traject. We waren het er allemaal over eens dat de investering de moeite waard was."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Men is uitermate tevreden over de projectuitvoering en de samenwerking met OMJS, die zij als zeer waardevol en effectief ervaren. Respondenten prijzen de toegankelijkheid van het bureau, waarbij een respondent opmerkte: "Ik vind het geweldig dat ze zo benaderbaar zijn. Het feit dat ik gewoon even met een adviseur kan bellen maakt de drempel erg laag en ze maken gewoon tijd voor je." Daarnaast wordt de expertise en kundigheid van de medewerkers van OMJS hoog gewaardeerd, zoals een respondent aangaf: "Ik vind het een heel fijne organisatie om mee samen te werken. Ze zijn echt mijn favoriet als ik weer iets nieuws wil. Vooral vanwege de mensen die ze in dienst hebben en hun expertise." Desondanks zijn er enkele suggesties ter verbetering, met name gericht op het vergroten van de zichtbaarheid en concreetheid van de trajecten. Een respondent merkte op: "Ze zouden hun traject wel wat zichtbaarder en concreter mogen maken. Het kan soms een beetje als los zand voelen. Dus ze mogen wel wat duidelijker inzichtelijk maken wat de opbrengst nou is." Samenvattend zijn er men uiterst te spreken over de expertise, bereikbaarheid en doeltreffendheid van OMJS. De opeenstapeling van positieve ervaringen op de verschillende onderdelen zorgt voor een bereidheid bij referenten om de organisatie warm aan te bevelen aan anderen. Zoals een van hen treffend verwoord: "We zijn echt heel tevreden over het resultaat en de samenwerking overtrof mijn verwachtingen. Als ik volgende keer weer iets wil starten, zou ik zeker weer naar hen kijken."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur De heer E. Maatman voerde met Onderwijs Maak Je Samen op 23-04-2024.

Algemeen

Onderwijsadviesbureau Onderwijs Maak Je Samen, hierna voor het leesgemak ook OMJS genoemd, is landelijk en internationaal actief. OMJS profileert zich als een ondernemend onderwijsbureau. Men werkt in, voor en met het onderwijs vanuit het vertrouwen dat onderwijs het verschil kan maken voor elk individu. Samenwerken met klanten en verschillende partners past het bureau goed. Alle medewerkers van het bureau dragen hierin hun steentje bij. Ieder vanuit de eigen werkwijze, expertise, interesse en zijn of haar vakgebied. OMJS ontwikkelt en deelt kennis en toepassingen met klanten en organisaties als universiteiten en hogescholen. Men kan worden gezien als de schakel tussen theorie en praktijk voor verdere ontwikkeling van professionals en de organisatie waarbinnen zij werken. Zo streeft OMJS ernaar scholen te voorzien van kennis en energie om kwalitatief goed onderwijs te organiseren zodat elk kind het beste in zichzelf naar boven kan halen. De primaire focus van OMJS ligt hierbij op leraren, schoolteams en schoolleiders. Het bureau is actief binnen het PO en VO, in de kinderopvang en het Hoger Onderwijs. Daarnaast kent men ministeries als opdrachtgevers. Het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek richt zich op de onderwijsadviestrajecten van OMJS. Het gesprek vond plaats met mevrouw Lucille Keursten (Adviseur) en de heer Job Christians (Oprichter/directeur) via MS Teams.

Kwaliteit

Als ondernemend onderwijsbureau werkt OMJS voor en met onderwijsorganisaties. Naast leraren en schoolteams, zijn schoolleiders en -organisaties de belangrijkste doelgroepen. Met het bieden van praktische oplossingen en adviezen, als het ontwikkelen van een strategisch plan of het opstellen van jaarplannen, wil OMJS de schakel zijn tussen theorie en praktijk. De groep onderwijsadviseurs/trainers bestaat uit zo'n twintig personen. Zij beschikken allen over uitgebreide vakinhoudelijke expertise, gecombineerd met brede praktijkervaring. Het bureau heeft continue deskundigheidsbevordering hoog op de agenda staan. Professionalisering komt onder meer aan de orde tijdens de maandelijkse teamvergaderingen. Opvallend voor de professionalisering is de sterke focus op de actualiteit. Men streeft ernaar alert te kunnen inspelen op ontwikkelingen, zowel op wetenschappelijk gebied als beleidsmatig. Het portfolio van OMJS omvat een breed scala aan thema's variërend van inspirerend onderwijs tot creatief denken, taal & lezen, rekenen, het jonge kind, zorg, management & beleid en onderwijs & ICT. Per thema zijn er kennisdragers; adviseurs met specialistische expertise op het betreffende onderwerp. Kenmerkend voor de adviestrajecten, de trainingen en de ondersteunende producten is de sterke praktijkgerichtheid. Het uitgangspunt is er steeds op gericht om leerkrachten concrete, direct toepasbare handvaten te bieden. Naast de externe klanttevredenheidsonderzoeken heeft OMJS de interne kwaliteitszorg geborgd door middel van de ISO-9001. Hierop vindt een jaarlijkse audit plaats. Tijdens reguliere overleggen bespreken de adviseurs/trainers de input van opdrachtgevers en nieuwe ontwikkelingen. Ook is er gelegenheid om ervaringen uit te wisselen. OMJS streeft ernaar om alle trajecten te evalueren met zowel deelnemers als opdrachtgevers. De uitkomsten hiervan worden gebruikt voor de bewaking en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

Onderscheidend kenmerk van OMJS is de sterke focus op continue innovatie. Dit leidt regelmatig tot nieuwe producten, ontwikkeld in samenwerking met een breed scala aan partners, zoals universiteiten en hogescholen. OMJS informeert haar relaties regelmatig over nieuwe ontwikkelingen en producten. Dit gebeurt via diverse kanalen zoals de maandelijkse digitale nieuwsbrief en de interactieve website. Het bureau kent goede, langdurige relaties met haar opdrachtgevers. De waardering voor de kwaliteit, de betrokkenheid bij de sector, de sterke focus op innovatie en de open cultuur van OMJS, zorgt voor een loyale klantenkring. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de betrokken opstelling en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Onderwijs Maak Je Samen voor de komende tijd 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