

Klanttevredenheidsonderzoek

OnderwijsAdvies

11-05-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van 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	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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze zij haar 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 haar 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Onderwijsadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Plan van aanpak			10%	50%	40%
Uitvoering			10%	50%	40%
Adviseurs en begeleiders				30%	70%
Materiaal②				60%	30%
Afronding				60%	40%
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding③		20%	20%	50%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het lesmateriaal geen score toe
- ③ Eén referent heeft geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in het onderzoek naar de diensten van OnderwijsAdvies zijn al langer bekend met dit instituut. Een aantal van hen geeft aan dat in overkoepelend bestuursverband is besloten tot samenwerking / inschakeling van OnderwijsAdvies wanneer er begeleiding, training of advies van de school, leerkrachten en/of intern begeleiders noodzakelijk is. (Half)jaarlijks wordt er met de accountmanager een ontwikkelingsgesprek gevoerd waarbij een raming wordt gemaakt van de benodigde adviesuren in het komende schooljaar. De meesten beschouwen dit gesprek als een gedegen voortraject. Men stelt prijs op de onderwijskundige inbreng van de gesprekspartner. Een citaat ter illustratie: "Zij beschikken over veel expertise. Er wordt proactief gehandeld naar scholen toe. Zij proberen echt mee te denken en doen suggesties voor oplossingen."

Eén referent geeft aan eerst met een andere begeleidingsdienst in zee te zijn gegaan. “Dat instituut kon niet leveren wat wij wensten en daarom zijn wij toen overgestapt op OnderwijsAdvies. Zij kunnen echt een onderwijskundige verdieping teweeg brengen, in plaats van een organisatorische”, aldus deze referent. Eén geïnterviewde geeft weliswaar een positieve score maar maakt toch een kanttekening: “Het contact in het voortraject loopt zeer prettig met de mensen die ik ken. Met hen die ik niet ken verloopt het contact wat moeizamer. Het duurt dan ook langer voordat een begeleidingstraject kan worden gestart. Dat is jammer. Vooral omdat wij veel vraag bij hen uitzetten.” Dat maakt dat alle referenten (zeer) tevreden zijn op dit onderdeel.

Plan van aanpak

Men vertelt dat er goed wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van de scholen waarna er een passend voorstel wordt gepresenteerd. Sommigen geven aan dat de intake via een mailwisseling of telefoongesprek verloopt. Er worden niet altijd uitgebreide offertes opgesteld; meestal wordt er in het (half)jaarlijkse gesprek een raming van de benodigde adviesuren gemaakt en wordt hier budget voor gereserveerd. Achteraf worden de verbruikte uren in rekening in gebracht. Sommigen spreken wél over een plan van aanpak met daarin een beschrijving van de einddoelen. Soms betreft dit een eerste aanzet om vervolgens verder te sparren om de vraagstelling helder in beeld te krijgen. Daarna vindt er een kennismakingsgesprek met de desbetreffende adviseur of begeleider plaats. Gaandeweg het proces wordt dan duidelijk welke stappen er moeten worden genomen en/of welke vervolgstappen nodig zijn. De geïnterviewden zien het als een pluspunt dat er vraaggericht wordt gewerkt. “OnderwijsAdvies beschikt over een groot aantal deskundigen met een goed invoelingsvermogen voor wat de school nodig heeft. Zij werken echt op maat, naar de wensen en behoeften van de klant”, aldus een zeer tevreden referent. Een ander benoemt het feit dat OnderwijsAdvies vaak kiest voor een praktische insteek als pluspunt. Bovenstaande schetst de mate van tevredenheid van de referenten op dit onderdeel. Degene die een neutrale score geeft doet dit omdat hij van mening is dat OnderwijsAdvies niet alles kan bieden wat zijn organisatie nodig heeft. Hij vindt dat het aanbod niet veel nieuws of vernieuwends heeft te bieden. Hij licht toe: “Het aanbod is weinig inspirerend. Je zou na een opleidingstraject met nieuw elan aan je werk willen gaan. Dat bieden zij niet. Tegenwoordig kiest men niet automatisch meer voor OnderwijsAdvies. Ik zou hen willen aanbevelen de concurrentie scherp te volgen.”

Uitvoering

Op één referent na, zijn allen van mening dat de uitvoering van de advies- en begeleidingstrajecten voldoen aan de verwachtingen. Het gaat vaak om begeleiding van bijvoorbeeld IB-ers of docenten of om een teamtraining over een specifiek onderwerp. Of om het intrainen van een gedragsverandering. De kwaliteit van de onderzoeksrapporten en de adviezen die men daarin krijgt vindt men goed. Vooral de deskundigheid die het instituut heeft wordt geroemd. Ook vindt men hen flexibel in de uitvoering; indien nodig wordt er bijgestuurd op het onderwerp. Eén referent merkt op het jammer te vinden dat het soms lange tijd duurt voordat een traject van start kan gaan. Naar zijn mening kan de uitvoering sneller, korter en ook goedkoper. Een ander geeft aan dat hij de adviezen en begeleiding die wordt geboden op schoolniveau over het algemeen goed vindt. Wanneer het echter gaat om schoolontwikkeling is hij van mening dat er andere partijen zijn die dat beter kunnen en daar een breder, en meer vernieuwend aanbod in bieden. Hij geeft daarom een neutrale score op dit onderdeel.

Adviseurs en begeleiders

Alle referenten geven de adviseurs en begeleiders van OnderwijsAdvies een positieve score. Toch zegt men dat er wel onderlinge verschillen bestaan met uitschieters naar boven en naar beneden. Het verschil zit dan in specialisme, ervaring, leeftijd (senioriteit) of de wijze waarop de adviseurs hun rol pakken. Maar over het algemeen vindt men de adviseurs en begeleiders capabel en deskundig. Velen hebben veel ervaring, expertise en overzicht en bieden een grote theoretische inbreng. Daarnaast zijn zij ook didactisch goed onderlegd. Tevens is men van mening dat zij goed op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in het onderwijs.

Enkele citaten: “De begeleider/adviseur is een echte veranderkundige die zijn draai aan de organisatie heeft gegeven. Toch laat hij de veranderingen uit de mensen komen. Ook heeft hij aandacht voor het omgaan met weerstand. Door zijn input zijn andere overlegstructuren ontstaan”, “Zij werken oplossingsgericht en weten een goed contact met het team te bewerkstelligen. Als het nodig is wordt er tussentijds bijgestuurd. De adviseur wist op een verbindende manier een vertaalslag te maken van de theoretische kennis naar de praktijk. Dat werkt heel inspirerend voor het team”, “Ook in enkelvoudige adviesgesprekken blijkt de deskundigheid van de adviseurs van OnderwijsAdvies. Wij hebben een zeer informatief gesprek met één van de adviseurs gevoerd” en “Zij zijn nauw betrokken bij de school en denken echt mee in het belang van de school.”

Materiaal

In één begeleidingstraject is er geen lesmateriaal gebruikt. Wél is er boek aanbevolen. Deze referent geeft daarom geen score op dit onderdeel. De overige referenten zijn allen (zeer) tevreden over het lesmateriaal dat is gebruikt. Men spreekt over lesmappen en hand outs van de presentaties. De geïnterviewden vinden dat dit materiaal goed is verzorgd en als naslagwerk te gebruiken is. Wanneer het gaat om individuele leerlingbegeleiding worden er intelligentietesten, of specifiek onderwijsmateriaal zoals Jungle Memory gebruikt. Men vertelt dat er veel lesmateriaal voorhanden is om leerlingen op individueel niveau te kunnen begeleiden.

Afronding

Over de afronding van de advies- en begeleidingstrajecten is men (zeer) tevreden. Alle geïnterviewden geven aan dat er goede nazorg wordt geboden. Er wordt voldoende geëvalueerd. Ook tussentijds. Er worden tips en tricks gegeven voor de uitvoering van het geleerde in de praktijk en zo nodig is de adviseur daar direct bij betrokken. De referenten geven aan resultaat te zien van de trainingen. “Er ontstaan protocollen die houvast bieden. Op die wijze wordt er veel werk uit handen genomen door OnderwijsAdvies”, aldus één van hen. De schoolbegeleidingstrajecten worden pas beëindigd wanneer de school het zelf kan. Sommige trajecten lopen nog en leiden tot vervolgbijeenkomsten. Een referent vertelt daarover: “Op stichtingsniveau zijn de grote lijnen uitgezet. Omdat alle teams en scholen erg verschillend zijn hebben we alleen de richting bepaald waarin we willen gaan. Er is nog geen eindpunt bepaald. Wel zijn de kritische kenmerken benoemd. De adviseurs leren iedere school, met behoud van eigenheid, op eigen benen te staan. Periodiek bespreken we waar we staan en wat er nog moet gebeuren.” Anderen spreken over kortdurende trajecten waarbij er certificaten van deelname worden verstrekt. Soms betreffen het opleidingen in het kader van de permanente educatie voor het Lerarenregister. Eén referent is van mening dat in de (half)jaarlijkse gesprekken met de accountmanager de nadruk meer zou kunnen liggen over het verloop van de uitgevoerde projecten an sich en iets minder op de algemene ontwikkelingen in het onderwijs. Hij geeft dit als verbeterpunt mee.

Organisatie en Administratie

Op één respondent na, zijn alle referenten (zeer) tevreden over de organisatie en administratie. De referenten vertellen dat de organisatie goed bereikbaar is, Ook vinden zij dat er snel wordt gereageerd op e-mails. Men noemt de organisatie flexibel wanneer het gaat om het verschuiven van opleidingsdata. Eén referent benoemt dat het naar zijn gevoel de laatste tijd langer duurt voordat er uitvoering aan een begeleidingsvraag kan worden gegeven. Hij geeft als verbeterpunt mee: “Het is merkbaar dat OnderwijsAdvies kwaliteit probeert te leveren. Daarbij overvragen ze naar mijn mening de organisatie wel eens. Mijns inziens zouden zij een soort vliegende brigade moeten zijn die kort en krachtig kunnen inspringen als dat nodig is. Daar zouden zij een weg in moeten vinden. Er zijn wat communicatieproblemen geweest die zijn besproken met de accountmanager. Zij nemen onze feedback serieus.” Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij vertelt dat er wel eens wat mis gaat met de facturen. Een enkele factuur is te vroeg verstuurd of kwam niet overeen met de gemaakte afspraken.

Relatiebeheer

De wijze waarop OnderwijsAdvies het relatiebeheer voert stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Er worden nieuwsbrieven verstuurd. Ook ontmoeten enkele geïnterviewden de organisatie wel eens op netwerkbijeenkomsten. Er is regelmatig (minimaal één maal per jaar) contact met de accountmanager om de ontwikkelingen in het onderwijs te bespreken. Voor alle referenten zijn deze contacten voldoende. “Wij weten elkaar over en weer te vinden. De lijnen zijn kort”, zeggen zij. Ook op de website is er voldoende informatie te vinden, vertellen enkelen.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meningen over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit lopen uiteen. Hoewel vijftig procent zich tevreden toont, is twintig procent neutraal en nog eens twintig procent ontevreden. Eén respondent heeft geen zicht op de prijs/kwaliteitverhouding en onthoudt zich van een oordeel. De referenten die ontevreden zijn, zeggen: “De leerlingenonderzoeken zijn behoorlijk duur. Dat zou echt goedkoper moeten kunnen” en “De prijzen zijn hoog. Er zit veel overhead op.” Degenen die een neutrale score geven vinden de prijzen ook te hoog, maar zijn tevreden over de geleverde kwaliteit. Zij zeggen: “Zij moeten ervoor waken dat zij zichzelf niet uit de markt prijzen. De concurrentie is groot.” Tot slot verklaren degenen die de beoordeling ‘tevreden’ geven het volgende: “Er bestaan goedkopere aanbieders, maar de kwaliteit is in orde.” Zij hebben de prijzen wel eens met andere aanbieders vergeleken en vinden dat de prijzen marktconform zijn. Toch attenderen zij OnderwijsAdvies erop de prijzen in de markt in de gaten te houden.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Tot slot geeft negentig procent van de geïnterviewden aan (zeer) tevreden te zijn over de projectuitvoering en de samenwerking daarin met OnderwijsAdvies. Eén respondent geeft een neutrale score. Hij doet de volgende aanbeveling: “OnderwijsAdvies zou het opleidingsaanbod kunnen aanscherpen. Er kan wat vernieuwing worden in aangebracht.” De overige geïnterviewden geven aan dat zij andere scholen zeker willen aanbevelen het gesprek met OnderwijsAdvies aan te gaan. Eén van hen licht toe: “Het is het gesprek zeker waard. Weliswaar is het resultaat van dat gesprek sterk persoonsafhankelijk.” Maar, allen geven aan OnderwijsAdvies als een goede partner met kwaliteit te zien.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met OnderwijsAdvies op 11-05-2017.

Algemeen

OnderwijsAdvies beweegt zich in een omgeving die continu in beweging is, te weten Voorschool, Primair Onderwijs en VO & MBO. Met een breed portfolio anticipeert het bureau op veranderende marktomstandigheden en vraagstellingen vanuit de afnemer. Dat leidt tot een duidelijke doorontwikkeling, zowel qua organisatie als qua competenties van de individuele adviseurs. Dankzij dit continu proces is OnderwijsAdvies in staat om zowel standaardtrajecten als maatwerkprojecten aan te bieden. Dat laatste geschiedt in nauwe samenwerking met de opdrachtgever zodat men de meest optimale en passende diensten kan leveren die uiteindelijk maximaal rendement opleveren doordat borging nauw verweven zit in de uitvoering. Dit ondernemende en innoverende bureau heeft vestigingen in vier steden (Zoetermeer, Leiden, Hoofddorp en Gouda). Het gesprek vond plaats met de heer M. van der Meer (adjunct directeur).

Kwaliteit

OnderwijsAdvies streeft naar het realiseren langdurige trajecten met haar businesspartners. Scholing en permanente ontwikkeling vormen onderdeel van het interne beleid om de adviseurs en ondersteunende diensten zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de markt. Dat vertaalt zich in individuele scholingstrajecten of lessen in groepsverband. Het bureau hanteert meer en meer het principe dat adviseurs ruimte krijgen om zaken zelf te organiseren zoals het delen van kennis, het meelopen bij collega's en het geven van feedback. Op die manier ontwikkelt ieder zijn eigen competenties op dusdanige wijze dat het past binnen het takenpakket en het tijdsbeslag. Ontwikkelgesprekken met leidinggevendenden vormen de basis om binnen de intern vastgestelde functieprofielen te kunnen groeien. Evaluaties geven een goed beeld van de klantbeleving ten aanzien van de totale dienstverlening. Doordat men daar scherp de regie op hanteert, kan er tijdig en alert worden geanticipeerd op processen die eventueel nadere finetuning behoeven.

Continuïteit

Als allround businesspartner profileert OnderwijsAdvies zich steeds meer in de markt als partner die basic informatie kan verstrekken tot aan kennisspecialist en strategisch adviseur. Met een intern functiebouwwerk dat goed aansluit bij veranderende vraagstukken en daarnaast verbindingen weet te creëren tussen primaire, secundaire en tertiaire processen gericht op de diverse functieniveaus, weet het bureau continu onderwijskundige trajecten te realiseren die nog beter aansluiten bij wat een kind nodig heeft. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van OnderwijsAdvies voor de komende periode dan ook voldoende 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